

UNIVERSIDAD DE LA REPUBLICA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA
Tesis Licenciatura en Sociología

**Acceso, uso y apropiación de internet en
organizaciones ambientales uruguayas**

Martín Pérez Pollero

Tutora: Ana Laura Rivoir

2015

Índice

1-Introducción	2
2-Marco Teórico	3
2.1 Las organizaciones de la Sociedad Civil en la Sociedad de la Información y el Conocimiento. ..	3
2.2 Brecha digital y organizaciones ambientales	4
2.3 Nuevos repertorios de acción	6
2.4 Acceso-Uso-Apropiación un proceso permanente	6
2.5 Antecedentes de investigación	8
3-Problema de Investigación	10
4- Estrategia Metodológica	11
4.1 Técnicas utilizadas	13
4.2 Resumen del trabajo de campo	14
4.3 Crítica Metodológica	15
5- Análisis de datos.....	15
5.1 Acceso.....	16
5.2 Usos	21
5.3 Usos avanzados	24
5.4 Síntesis de hallazgos	26
6 - Estudio de Casos.....	27
6.1 Los casos seleccionados	28
6.2 Contexto	29
6.3 Acceso.....	31
6.4 Usos	34
6.5- Síntesis de hallazgos.....	43
7- Conclusiones	45
8- Bibliografía	49
9- ANEXO	51
9.1 Recopilación de cuadros sobre acceso, uso y apropiación.	51
9.2. Cuadro resumen Entrevistas	53
9.3 Organizaciones Encuestadas	54
9.4 Pauta de Entrevista:	55

1-Introducción

En las últimas décadas las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y en particular Internet revolucionaron al mundo. Estas transformaciones dieron lugar a diversos abordajes teóricos sobre los cambios que se están dando. En este contexto se comienza a reflexionar sobre el rol de estas tecnologías para el desarrollo económico, político y social. Conceptos como la brecha digital empiezan a problematizar la capacidad de formar parte de esta nueva dinámica, en el entendido que surgen nuevas formas de exclusión que no permiten participar y desarrollarse.

La Sociedad Civil no queda por fuera de esta realidad. Las TIC y sobre todo Internet suponen un espacio de oportunidad para que las organizaciones puedan aumentar su impacto sobre las temáticas en las que trabajan. Bajo el peligro de quedar excluidos de esta nueva realidad, las organizaciones recorren el camino que les permita adaptarse a una lógica cada vez más dinámica y de cambios constantes. Este proceso se ha problematizado teóricamente bajo las dimensiones de acceso, uso y apropiación, es decir, cómo se accede, qué y para qué se utilizan y sobre todo cómo logran contextualizarlas y utilizarlas acordes con los problemas y necesidades específicas de las organizaciones. A partir de esto surge la interrogante sobre el proceso que viven las organizaciones en su tránsito hacia la apropiación de las TIC e Internet, y cuáles son los atravesamientos que se ponen en juego en dicho proceso.

Esta investigación propone indagar acerca de cómo las organizaciones uruguayas que trabaja en la temática medio ambiente acceden, utilizan y se apropian de las herramientas disponibles y las nuevas lógicas. La elección de acotar el estudio solamente a la temática ambiental y las organizaciones que trabajan en el tema surge de un doble interés. Por un lado se trata de una temática que ha estado presente a nivel global, ha generado diversos movimientos y organizaciones internacionales abocadas a trabajar sobre ésta. Al mismo tiempo las organizaciones uruguayas siguen respondiendo a los problemas locales, sus proyectos e intervenciones son ancladas en un territorio específico. Este doble juego las vuelve interesantes, porque al mismo tiempo de participar de un movimiento global trabajan de forma local. Esta característica brinda la posibilidad de buscar configuraciones locales pero con fuerte impronta global, donde Internet surge como uno de los medio de comunicación que lo hace posible.

A partir de la consulta a 17 organizaciones y estudio en profundidad de dos de ellas, se pretende recorrer los caminos, dificultades, motivaciones y conflictos a los cuales se enfrentan para lograr un mayor impacto, para cumplir sus objetivos en esta nueva realidad, y en definitiva para apropiarse. Comprender de mejor manera este proceso permite aportar teóricamente a que las organizaciones puedan interpretar su propio proceso, comprender sus implicancias para reflexionar sobre la mejor forma de transitarlo, potenciarse y desarrollarse en este nuevo contexto.

2-Marco Teórico

A continuación se presentan las principales líneas teóricas que guiaron y estructuraron la investigación, así como las categorías fundamentales para problematizar el objeto de estudio y abordarlo desde una perspectiva sociológica.

2.1 Las organizaciones de la Sociedad Civil en la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

Según la definición del Índice CIVICUS la Sociedad Civil representa "... la arena o escenario, fuera de la familia, el Estado y el mercado, que se crea mediante acciones individuales y colectivas, y por organizaciones e instituciones para hacer avanzar intereses comunes" (CIVICUS, 2010. pg.11). Desde esta perspectiva existen numerosas organizaciones que disputan por sus intereses. La importancia de la Sociedad Civil en el cambio político es cada vez más importante y su capacidad de influencia se vuelve indispensable para fortalecer la democracia. A partir de diferentes prácticas e intervenciones, las organizaciones despliegan una serie de estrategias para generar cierto impacto sobre la temática en la cual trabajan. En distintos niveles se enfrentan a un cambio en la forma tradicional desde donde se constituían anteriormente. Manuel Castells plantea " Los mensajes, las organizaciones y los líderes que no tiene presencia mediática no existen para el público."(Castells, 2009, pg. 261). Aunque el autor se centra en la práctica política y el acceso al poder del estado, se puede extender esta máxima a las organizaciones de la sociedad civil, pues el intento de impactar en cierta temática encuentra cabida tanto en la ciudadanía como en los actores políticos. Cualquier acción debe tener repercusión mediática o estar presente en los diferentes medios de comunicación. En cierto sentido la relación entre la capacidad de la sociedad civil de impactar y el uso de las TIC para la

comunicación se vuelve cada vez más estrecha. Esto no quiere decir que las estrategias tradicionales pierdan eficacia, sino que en el conjunto de articulaciones posibles, las TIC se vuelven un medio cada vez más importante. En base a los cambios que se han dado surgen diferentes reflexiones sobre los impactos que las mismas pueden tener sobre el desarrollo.

Daniel Pimienta plantea que debe haber un cambio paradigmático para que estas tecnologías tengan un impacto social. A esta forma de visualizarlas se la ha denominado “TIC para el desarrollo” (TICpD) e implica empezar a pensar las nuevas tecnologías para lograr el desarrollo de las sociedades utilizándolas para la transformación social. Superar la brecha paradigmática exige una serie de acciones orientadas a re-construir la visión sobre éstas tecnologías. Pimienta utiliza el término “infocultura” para denominar la “suma de los conocimientos, los métodos, las prácticas y las reglas de buen uso que poseen las personas que se han apropiado del manejo de la comunicación y de la información en red.” (Pimienta, D, 2007, pg, 5). De este punto surge la necesidad de comprender el proceso de apropiación como un indicador de cómo se utilizan las nuevas tecnologías y en qué estado se encuentra las organizaciones ambientales uruguayas.

A partir de lo expuesto surge el interés de profundizar sobre las formas en que las organizaciones se apropian de las TIC e Internet y cómo estos procesos se encaminan hacia un cambio de paradigma.

2.2 Brecha digital y organizaciones ambientales

Antes de comenzar cualquier análisis sobre cómo estas organizaciones se configuran en el Uruguay a partir de la Sociedad de la Información y el Conocimiento se debe tener en cuenta la realidad en la cual el país se inscribe actualmente. Como se verá a continuación algunas de las dimensiones de la brecha digital están íntimamente ligadas a la capacidad de los individuos y colectivos de participar activamente en asuntos públicos y políticos. Es necesario tomar en cuenta estas dimensiones para el análisis de cómo las organizaciones se configuran en el Uruguay en relación a las TIC. En el análisis que se propone se toma a la brecha digital tanto a nivel individual como de colectivos, en el entendido de que la misma brecha que acciona sobre los individuos se puede trasladar hacia los colectivos. Es así que se puede leer a los colectivos en base a la brecha digital, en el sentido de que el acceso y la apropiación por parte de estos pueden potenciar o excluirlos de los espacios de participación predominantes en la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

Kaztman, R. (2010) plantea que las dimensiones de la brecha digital “en cada momento histórico serán aquellas que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de bienestar y que se constituyan a la vez en medios indispensables para la participación plena en la sociedad”. Entre las dimensiones se encuentran el capital humano, capital físico, el capital social y el capital ciudadano. Aunque todas las dimensiones de la brecha digital resultan relevantes, para el análisis tomaremos en cuenta sobre todo la dimensión del capital ciudadano. Este tipo de capital se inscribe en la oportunidad de las personas, y se podría decir de los colectivos, de “hacer conocer a otras personas los propios puntos de vista sobre asuntos políticos, culturales y sociales” (Kaztman, 2010, pg.09). En relación al capital ciudadano se discute sobre cómo ha cambiado el concepto de ciudadano, lo que nos permite otro acercamiento a la temática de la participación política de los individuos, la implicancia de estar cada vez más conectados y del participar en espacios que solo existen on-line.

Por otro lado se encuentra la dimensión del capital social, en el sentido que la participación en ciertas redes sociales amplían las capacidades de las personas o de los colectivos de generar redes en las cuales puedan intercambiar información ampliando de esta forma los lazos que se generan. Incluir la dimensión del capital social dentro de la brecha digital implica comprender la potencialidad que guarda Internet a partir de las redes sociales, de conectar individuos y colectivos en base a diversos intereses, y con la capacidad de trascender las fronteras. El flujo de información y de contactos que se generan a partir del uso de las TIC puede potenciar o excluir a los colectivos de ciertos espacios de acción. La capacidad de encuentro en las redes de comunicación tanto a nivel nacional como internacional se vuelve fundamental al momento de tejer alianzas, buscar financiamiento e informarse sobre las experiencias que se despliegan en otros lugares. Las experiencias de redes que se encuentran en la actualidad se sostienen sobre la plataforma de Internet, siendo excluyente para el que no accede o no participa de los espacios on-line.

Pimienta (2007) plantea que se debe entender a la brecha digital desde sus múltiples dimensiones, las cuales son obstáculos para la TICpD¹. En este sentido el acceso y el uso surgen como obstáculos a superar en el proceso de desarrollo. Observar a la brecha digital como proceso, y a los diferentes aspectos que la componen como obstáculos hacia un objetivo, nos permite conceptualizarla como un proceso inacabable y en continuo cambio.

¹ El diagrama planteado por Daniel Pimienta se encuentra disponible en el anexo.

Entendiendo que existe una brecha digital que limita las capacidades, esta debe ser tomada en cuenta para cualquier análisis que se plantee un acercamiento hacia la apropiación de las TIC e Internet.

2.3 Nuevos repertorios de acción

Con el surgimiento de Internet como se ha planteado, se crean nuevos espacios de acción que solamente pueden ser atendidos desde la red. Esto implica un desafío para las organizaciones que deben hacer uso de las TIC sí quieren acceder a espacios que cada vez se vuelven más necesarios para impactar en la sociedad. Como hemos visto la brecha digital también influye sobre los colectivos determinando la capacidad de estos de disponer de las nuevas tecnologías. Igor Sadaba (2002) despliega una serie de nuevos repertorios de acción como el tener una página web, el utilizar las cadenas de e-mail, cyber-manifestación entre otras. También la utilización de foros, comunidades, redes sociales, web 2.0, la publicación de materiales audiovisuales en portales como youtube, entre otros, forman parte de las nuevas herramientas disponibles. Una organización capaz de complementar las formas tradicionales con las nuevas, tendrá una gran ventaja para transmitir y construirse. También se podría agregar la participación en redes globales que permitan la asociación y el intercambio de información. Sin embargo, la existencia de las herramientas no asegura ni su uso ni la adecuación a los contextos culturales. Nuevamente la apropiación surge como una problemática que media entre el acceso y uso, y la capacidad de las organizaciones de utilizar todas las potencialidades de las herramientas para el desarrollo.

2.4 Acceso-Uso-Apropiación un proceso permanente

Existen en la actualidad diferentes definiciones y marcos desde donde leer la apropiación de las TIC e Internet. Como hemos visto Daniel Pimienta la define como “el proceso de aprendizaje que lleva a personas, grupos u organizaciones, a tener un control sobre los usos de las TIC en coherencia con sus entornos propios.” (Pimienta, D, 2007, pg.5). El autor plantea una serie de obstáculos que deben ser superados para lograr que las tecnologías generen una innovación social. De esta definición cabe resaltar dos aspectos que surgen como fundamentales, en primer lugar el entender a la apropiación como un proceso de aprendizaje. En segundo lugar la búsqueda de coherencia con el entorno, es decir, lograr un uso que sea adecuado para la población y su cultura.

Camacho (2010) plantea el proceso acceso-uso-apropiación como un círculo virtuoso en el cual se dará la apropiación de Internet “cuando haya incorporado fluidamente dentro de su quehacer cotidiano el uso de la red. Cuando pueda discernir cuando es o no conveniente utilizar la herramienta para la resolución de los problemas cotidianos y como combinarla con otros instrumentos.” (pg.9)

Suraman y Reilly (2005) en su reporte “Apropiarse de Internet para el cambio social” plantean tres niveles; acceso, adopción y apropiación. Cada uno de los niveles se plantea como escalones del proceso, sin embargo, estos se solapan, en el sentido que puede haber adopción sin tener del todo resuelto el acceso y puede existir apropiación sin tener del todo resultado la adopción. “El escalón final es la apropiación o uso estratégico, en el que un individuo o una organización dirige la tecnología hacia sus propios objetivos y la hacen suya.” (Suraman y Reilly, 2005, pg 15).

Para los autores la importancia de estudiar el escalón de la apropiación no implica que los otros dos niveles no sean importantes, sin embargo entienden que “es en el ámbito de la apropiación cuando las organizaciones de la sociedad civil usan la tecnología para sus propios fines, creando impacto político y social. Históricamente, las sociedades toman las decisiones, también a este nivel, sobre cómo se usan las tecnologías y para qué se usan.” (Suraman y Reilly, 2005, pg 15). Los autores elevan el nivel en el cual se piensa la apropiación y la entienden dentro de un marco reflexivo que permita pensar las nuevas tecnologías en la sociedad y los fines que estas deben seguir.

En la misma línea Victor Marí (2010) plantea que existen diferentes niveles dentro del proceso de apropiación, donde el primero se basa en el acceso a infraestructura, el segundo a la formación necesaria para poder hacer uso del software, y la tercera y más avanzada, que entiende a la apropiación en relación con el “cambio social”. En este nivel se profundizan las reflexiones acerca del rol de la tecnología, las potencialidades del trabajo en red y la capacidad de “Construir herramientas e impulsar dinámicas de trabajo que se adapten a las necesidades y a los estilos de los movimientos sociales, y no a la inversa.” (Marí, V, 2010, pg. 10). Este nivel de apropiación no solo modifica el uso de las nuevas tecnologías, sino que reconfigura la forma en que la organización trabaja, además de que surge la capacidad de generar contenidos adaptados a su realidad, a las necesidades de la organización y a sus objetivos. Dentro de las dimensiones de la apropiación el autor plantea la necesidad de entender que estos procesos están constituidos por una dimensión simbólica que debe ser atendida en cualquier intento de abordar el fenómeno. Comprender

los significados que tienen los usos de estas tecnologías implica preguntarse en qué medida estos operan en el proceso de acceso-uso-apropiación. La dimensión simbólica abre una línea de análisis y de abordaje en la cual la apropiación puede seguir los caminos dispuestos como naturales al tipo de uso generalmente realizado, o abrirse a nuevos significados que reconfiguren dichos sentidos. Desconocer o no atender esta dimensión puede ocultar mecanismos simbólicos que operan e impactan en los procesos mencionados.

A partir de estos aportes es que surge la necesidad de entender a la apropiación social de las nuevas tecnologías más allá del uso instrumental y eficiente de las herramientas disponibles. Se trata de aportar a un cambio de paradigma que permita entender el rol de las nuevas tecnologías en nuestra sociedad, así como los aportes que estas pueden realizar, desde una visión de proceso que lejos de tener un horizonte definido ira transitando caminos que acompañen los cambios tecnológicos que por ahora los anteceden.

Las organizaciones de la sociedad civil pueden impulsar este tipo de cambios, pues en ellas se encuentran las condiciones en cuanto a recursos, cooperación y contacto con el territorio para poder potenciar la apropiación cultural de las TIC y en particular Internet.

2.5 Antecedentes de investigación

“Apropiarse de Internet para el cambio social. Hacia un uso estratégico de las nuevas tecnologías por las organizaciones transnacionales de la sociedad civil” es un informe publicado en 2003 en donde se realiza una búsqueda de casos dentro las OSC transnacionales que muestren un grado alto de apropiación. El estudio plantea cuatro dimensiones; Colaboración, Edición, Movilización y Observación. El estudio se dedica a presentar las herramientas que se usan en cada una de estas categorías a partir de dos ejes: Formal-Informal y Distribuidas-Centralizadas, a la vez que se exponen casos de organizaciones que muestren algún tipo de innovación en las categorías mencionadas. También concluyen en cuanto a la apropiación específica de cada categoría, sobre los potenciales y las dificultades que cada una presenta. La investigación pretende ser un mapeo de la sociedad civil en línea y realiza un aporte sustancial para comenzar a explorar cómo se dan los procesos de apropiación. Aunque la publicación fue en 2003 y quizás existan nuevas herramientas disponibles, el marco conceptual que utiliza el informe continúa siendo pertinente y adecuado. Los aportes de esta investigación son relevantes

para guiar las categorías en las cuales poder buscar formas de apropiación, además de servir de comparación con la actualidad.

Alejandro Prince y Lucas Jolías en un artículo llamado “Las Organizaciones de la Sociedad Civil y las TIC en Argentina” (2010), presentan los resultados de una encuesta que se hizo a más de 120 participantes de la sociedad civil argentina en el marco del encuentro “Foro y taller de trabajo para el tercer sector 2010”. Aunque el artículo es muy breve y no presenta un análisis profundo de los datos obtenidos, existen dos datos que resultan interesantes de destacar. En primer lugar se expone el manejo de herramientas 2.0, el 80 % de OSC encuestadas hacen manejo de Facebook, luego cae al 45% en el uso de Youtube. Otro dato interesante es que el 72% de las organizaciones no utilizan software específico de gestión de contactos y el 75% tampoco utiliza otro tipo de software de gestión. En cuanto a los obstáculos para la implementación de nuevas tecnologías, existe un 75% que manifiesta que es por aspectos económicos, el 34% por técnicos, el 26,7 % por aspectos organizacionales y el 25% por aspectos culturales. Por último, la percepción de impacto de las nuevas tecnologías por parte de los involucrados es ampliamente positiva. Este estudio aunque sea acotado a la realidad Argentina presenta algunos datos que exploran los usos actuales de las nuevas tecnologías en las OSC así como las dificultades que estas encuentran para la adopción. Que el 25% de las organizaciones aleguen la dificultad basada en aspectos culturales sumando a que el 75% no trasciende el uso del e-mail o Facebook, da la pauta de que los procesos de apropiación se están dando de forma aislada y puntual. Esto nos muestra que hay que seguir profundizando en cómo se articulan los aspectos económicos, culturales y técnicos en los procesos de apropiación.

En el resumen de su tesis doctoral “Capital informacional y apropiación social de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación. Análisis de los usos ciudadanos de Internet en el espacio local de Jerez de la Frontera”, Víctor Manuel Marí Sáez analiza los procesos de apropiación de las TIC en la ciudad de Jerez. Entre los objetivos de la investigación se encuentra la necesidad de estudiar cualitativamente la apropiación en el entendido que existe ciertas representaciones sociales sobre las nuevas tecnologías que responden a intereses hegemónicos. Además de los aportes teóricos que se desprenden del estudio, el autor presenta una estrategia metodológica cualitativa que sirve como referencia al momento de encarar un estudio sobre la apropiación. Plantea que los usos de Internet deben ser vistos desde una doble perspectiva, por un lado la “material” más enfocada al acceso e infraestructura y otra dimensión que atiende los aspectos del imaginario alrededor

del uso. El autor despliega una batería de técnicas apuntadas a relevar datos acerca de las dos dimensiones. La investigación nos brinda un aporte en la búsqueda de una metodología que permita acceder al proceso con énfasis en el carácter simbólico de la apropiación, dimensión que según Víctor Manuel Marí no ha sido tomada en cuenta en investigaciones que se centren en la sociedad civil.

Desde esta visión surge el interés de estudiar el proceso de acceso-uso-apropiación que se dan en las organizaciones uruguayas que trabajan en la temática de medio ambiente. La bibliografía coincide en ubicar al acceso, uso y apropiación como categorías centrales desde donde pensar la problemática. Sin embargo, surge la necesidad de profundizar sobre el concepto de proceso, de ver cómo cada una de estas categorías se relacionan e impactan sobre las otras. En definitiva cómo las inversiones, motivaciones, dificultades, oportunidades culturales y significados influyen en la generación de un uso estratégico de las TIC, y en particular de Internet.

3-Problema de Investigación

Como se ha expuesto en el contexto Uruguayo se viene dando la discusión sobre las posibilidades que traen las TIC para el desarrollo del país. La ampliación del acceso a estas tecnologías y sobre todo a Internet en la última década pone a disposición nuevas herramientas para las organizaciones sociales. La Sociedad Civil encuentra en esta realidad nuevas formas de desarrollo y en definitiva nuevas formas de cumplir sus objetivos. Al mismo tiempo la coyuntura internacional ha posicionado la temática ambiental dentro de los temas más tratados en las últimas décadas. El surgimiento de la preocupación ambiental y la posibilidad de interacción e intercambio a nivel global impactan en las organizaciones que trabajan en el tema, y comienzan a moverse dentro de un fenómeno más amplio y dinámico. La forma en la cual utilizan la información, las herramientas, la capacidad de colaboración, impactan directamente en la capacidad como Sociedad Civil de responder a sus intereses. En el entendido que la apropiación de las TIC y en particular de Internet aportara nuevas oportunidades de desarrollo para las organizaciones ambientales, se vuelve necesario comprender cómo las organizaciones evalúan, piensan y utilizan estas herramientas en el nuevo marco de referencia, dentro de la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

La pregunta teórica, *¿Cómo se da el proceso de acceso/uso/apropiación de las TIC y en particular de Internet, en las organizaciones ambientales uruguayas?*, guio la búsqueda de comprender de mejor manera cómo se dan estos procesos y las dimensiones que abarca.

4- Estrategia Metodológica

En base de responder la pregunta teórica que oriento la investigación se definieron tres objetivos, los cuales guiaron el trabajo durante todo el proceso. Cada uno de ellos busca atender una dimensión particular del objeto de estudio.

a- Describir el acceso-uso-apropiación TIC por parte de las organizaciones que trabajan en la temática ambiental en Uruguay.

b-Comprender cómo se configuran y se relacionan las categorías de acceso-uso-apropiación de Internet y que obstáculos surgen en los diferentes momentos de la trayectoria de las organizaciones.

c-Conocer cómo las representaciones de los miembros de las organizaciones sobre Internet influyen en las formas de apropiación.

Desde cada uno de los objetivos se plantearon tres preguntas y sus respectivas hipótesis de trabajo, buscando guiar de manera adecuada el trabajo de campo y análisis de los datos obtenidos.

Pregunta *a-¿Las organizaciones ambientales uruguayas han logrado acceder, utilizar y apropiarse de las TIC asociadas a Internet de forma que contribuyan con sus objetivos y acciones?*

Hipótesis *a: Las Organizaciones ambientales uruguayas han logrado un acceso y uso básico de las TIC asociadas a Internet, siendo desigual el grado de apropiación entre ellas.*

Pregunta *b-¿Cómo se configuran, y que obstáculos surgen en los procesos de acceso-uso-apropiación de las TIC en las trayectorias de las organizaciones Vida Silvestre y Repapel?*

Hipótesis *b: Las organizaciones avanzan en el proceso de acceso-uso-apropiación a partir del surgimiento de necesidades y oportunidades tanto internas como contextuales.*

Pregunta *c*-¿Las representaciones sobre Internet de los miembros de las organizaciones influyen en el proceso de apropiación?

Hipótesis *c*: *Las representaciones de los miembros acompañan los procesos en la medida que nuevas oportunidades dan lugar a resignificar los impactos del uso Internet.*

Los objetivos planteados fueron abordados desde una estrategia metodológica acorde a las particularidades del objeto de estudio. Se optó por una metodología mixta, articulando un abordaje cuantitativo y cualitativo.

Para cumplir el objetivo *a* se consideró pertinente utilizar una estrategia que lograra identificar el estado de situación de la mayor cantidad de organizaciones posibles. En base a la elección de variables sobre acceso, uso y apropiación se buscó describir el estado de situación de un conjunto de organizaciones ambientales uruguayas.

Por otro lado, el objetivo *b* y *c* se abordaron desde una perspectiva más flexible que permitió profundizar sobre los procesos y representaciones de los miembros de las organizaciones. En tal sentido se realizó un estudio de casos con un abordaje cualitativo. Esto permitió contar con un grado de flexibilidad que brindó la posibilidad de que surgieran categorías que no se habían considerado al momento de abordar la temática. Los procesos de apropiación desde la perspectiva planteada están mediados por significados, decisiones y motivaciones que vive la organización, y que conforman el núcleo de aspectos que influyen en los procesos. Las preguntas e hipótesis bajo esta metodología fueron una guía para adentrarse al objeto, en el entendido que podían surgir nuevas interrogantes y categorías a partir del trabajo de campo. En sintonía con la estrategia cualitativa y buscando profundizar lo más posible el estudio, surge la necesidad de acotar la cantidad de casos a estudiar. En base a las organizaciones que participaron del abordaje cuantitativo se optó por profundizar sobre dos de ellas. Estudiar la apropiación de las nuevas tecnologías desde esta perspectiva implica ahondar en los procesos de las organizaciones de manera exhaustiva. En la búsqueda de responder los objetivos *b* y *c* se seleccionaron dos organizaciones que presentaron aspectos interesantes para abordar. La elección se basó en la búsqueda de organizaciones que mostraran un uso avanzado y frecuente de Internet (página web, Facebook, Twitter, Youtube, etc) y cierto grado de innovación. Además se buscó que desarrollaran algún proyecto donde las TIC tuvieran un papel central. Esta opción se fundamenta en buscar experiencias que tuvieran un alto grado de utilización, lo que a priori implicaría que estarían transitando un proceso de apropiación. El considerar

dos organizaciones responde al objetivo de profundizar en las diferencias y al mismo tiempo poder comparar los procesos de cada una enriqueciendo el análisis. Para facilitar la lectura de los capítulos se presentaran las organizaciones seleccionadas y su justificación al comienzo del análisis de los casos.

4.1 Técnicas utilizadas

A lo largo del trabajo de campo se utilizaron tres técnicas de recolección de datos. Cada una orientada a brindar los datos pertinentes para cada objetivo.

Formulario auto-administrado para las organizaciones (Objetivo a):

Un abordaje a partir de un formulario exploratorio permite recolectar información sobre la realidad de la organización en variables específicas. Se pretendió relevar la calidad del acceso, las formas de uso, usos estratégicos, valoración del impacto, capacitación de los recursos humanos, entre otros. El objetivo del formulario fue poder explorar el estado de situación en el cual se encuentran las organizaciones ambientales uruguayas.

Entrevistas a informantes calificados (Objetivo b y c).

Las entrevistas a informantes calificados proveen un acercamiento a información relevante sobre el tema de estudio. Al mismo tiempo brindan insumos para ajustar las pautas de entrevistas en profundidad, así como agregar dimensiones de análisis que a priori no fueron tenidas en cuenta.

Entrevistas en profundidad (Objetivo b y c).

A través de las entrevista se abordaron los aspectos más relevantes de cómo los actores involucrados se apropian de las TIC desde la dimensión simbólica. En esta línea la entrevista en profundidad permitió ahondar sobre los significados del uso de Internet. En la búsqueda de abordar efectivamente el proceso por el cual las organizaciones se apropian de internet, la dimensión simbólica resultó fundamental, y la técnica de entrevista en profundidad de suma utilidad para relevar dicho aspecto.

4.2 Resumen del trabajo de campo

El trabajo de campo se realizó en tres momentos, en primer lugar una serie de entrevistas a informantes calificados. En segundo lugar se envió el formulario auto-administrado y en base a un primer análisis de estos se escogieron a las organizaciones y se realizaron las entrevistas en profundidad.

Entrevistas a informantes calificados.

Se realizaron dos entrevistas a informantes calificados miembros de la Red uruguaya de ONGs ambientalistas y de la Red Uruguaya de Educación Ambiental (RENEA). Los informantes brindaron información relevante sobre las organizaciones que participan de estas redes, así como la percepción sobre cómo las organizaciones se han apropiado de Internet.

Formularios Auto- Administrados.

En base a la información brindada por los informantes calificados y al diferente énfasis de cada red se optó por enviar el formulario a los miembros de la Red Uruguaya de ONGs ambientalistas. El mismo se completó de forma online (google forms) y fue enviado desde una casilla de correo de la Red, donde se explicaba el marco de la investigación y se convocaba a las organizaciones a responder el formulario.

Se recolectaron 17 respuestas de organizaciones entre el 06/08/2013 y el 13/09/2013. Si bien no se pudo relevar a la totalidad de las organizaciones que pertenecen a la Red, y en base a la información brindada por los informantes calificados se consideró un número suficiente para cerrar el trabajo de campo de esta técnica.

Estudio de casos- Entrevistas en profundidad.

En base a los objetivos de la investigación se realizaron las entrevistas a los representantes de diferentes áreas de trabajo de las organizaciones. Se tomó en cuenta aquellos miembros de las organizaciones que fueran contratados y realizasen dentro de sus tareas específicas alguna utilización de internet. Al mismo tiempo se buscó poder entrevistar a aquellos que trabajaran en el área de comunicación y manejo de medios digitales.

A partir de la consulta a las organizaciones se conformó una lista de posibles entrevistados. Cabe destacar que las organizaciones escogidas son reducidas en cuanto al personal que

trabaja de forma contratada. El trabajo de campo del estudio de casos contó con 11 entrevistas (6 de Vida Silvestre y 5 de Repapel).²

4.3 Crítica Metodológica

Una vez realizada la investigación y en base a los objetivos que se plantearon, la metodología necesita un crítica que permita una evaluación de los hallazgos y resultados de la investigación.

Entre lo destacable para criticar se encuentra la recolección de datos mediante los formularios auto-administrados. Estos se mandaron a través de la plataforma de formularios de google, y las respuestas que se obtuvieron fueron de organizaciones que utilizan por lo menos el e-mail. Estas circunstancias no permitieron abarcar toda la realidad de las organizaciones, de antemano los casos se acotaron a aquellos que realizan una utilización básica.

La decisión de realizar un estudio de casos se considera adecuada para cumplir con los objetivos. En base a las entrevistas surgieron los datos para lograr realizar un análisis de los procesos que se buscaba relevar. Al tratarse de organizaciones pequeñas en cuanto al número de miembros hubo que retocar las pautas de entrevistas en el proceso de campo, para poder abarcar todas las dimensiones en las cuales se quería profundizar.

De cualquier manera la estrategia metodológica resultó pertinente tanto para la recolección de datos como para su posterior análisis.

5- Análisis de datos

A continuación se pretende presentar el estado de situación de las organizaciones encuestadas. Aunque este capítulo resulta en parte descriptivo, es fundamental para comenzar a profundizar sobre los procesos de acceso-uso-apropiación de las TIC, en especial de Internet, por parte de las organizaciones. La mirada sobre el conjunto de las organizaciones aporta a describir el estado de situación.

En la búsqueda de relevar el proceso histórico hasta la situación actual de las organizaciones, se recolectaron datos para tres momentos del tiempo; la fundación de la

² El cuadro resumen de las entrevistas se encuentra en el anexo.

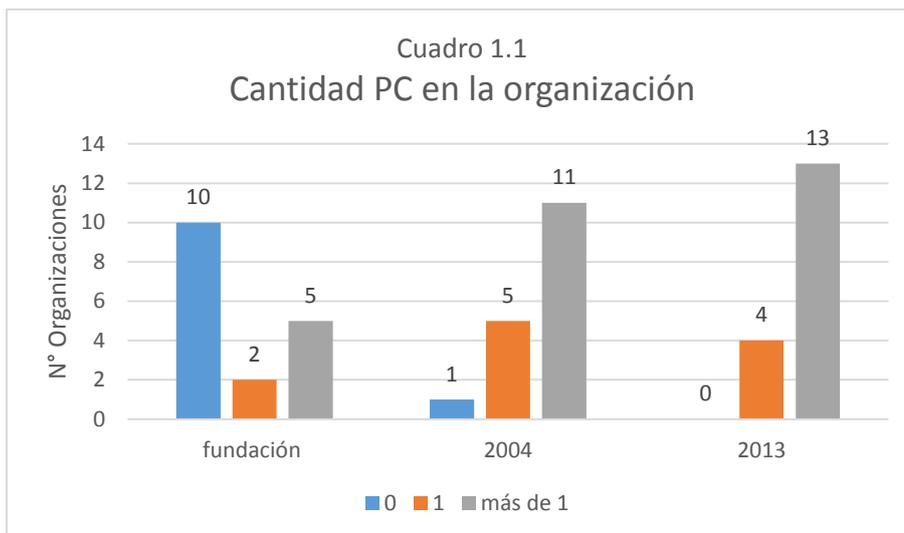
organización, el año 2004 y en el año 2013. El objetivo de presentar estas tres marcas en el tiempo surge de la necesidad de comprender la evolución temporal, asumiendo que una década entre las marcas temporales es tiempo suficiente para visualizar posibles cambios en los procesos de las organizaciones y del país.

5.1 Acceso

Pensar en el acceso es considerar la infraestructura necesaria para tal fin, en tal sentido es necesario contar con las herramientas que lo sostengan. Aunque a lo largo del tiempo la dinámica ha cambiado, en la actualidad, el contar con Pc e Internet son parte de la infraestructura básica para poder abordar las demás dimensiones que implica el acceso a las TIC y a la Red. Como plantea Camacho (2010) el acceso parte de la infraestructura, que en la actualidad debe permitir sobre todo estar conectado, es decir tener Internet. Sin embargo la autora resalta que es necesario un manejo por parte de los usuarios que permita la utilización de las herramientas disponibles. Es así que dimensiones como el tipo de conexión, la capacitación, el tipo de software que utiliza la organización y los recursos humanos al servicio del acceso son elementos conformantes de la posibilidad de acceder.

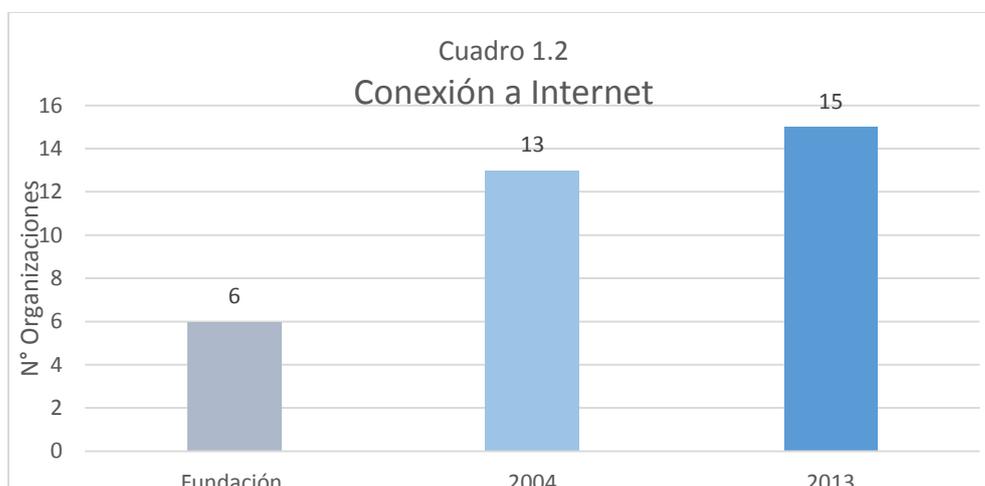
5.1.1 Infraestructura.

Si consideramos contar con una PC como punto de partida para pensar el acceso nos encontramos que todas las organizaciones cuentan con al menos una computadora. Visualizando los diferentes momentos en el transcurso del tiempo se puede decir que la realidad del 2004 no era muy diferente, solamente había una organización que no contaba con PC.



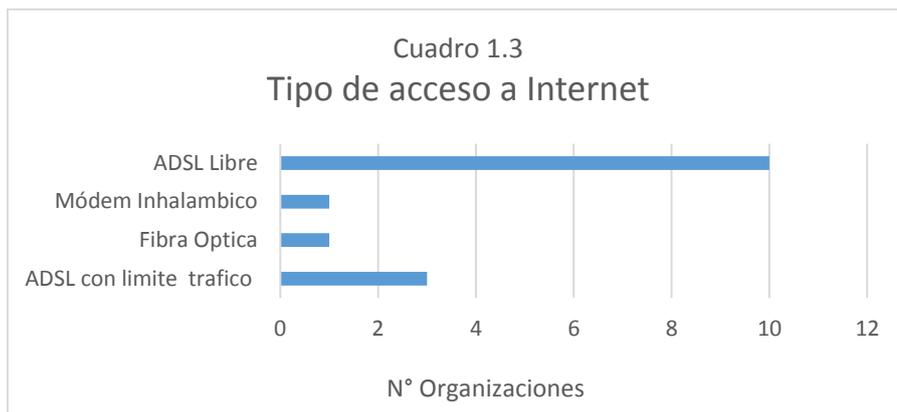
Fuente: elaboración propia

En el Cuadro 1.1 se puede apreciar la evolución en el tiempo del acceso a PC. Aunque el año de fundación de las organizaciones es variable, conocer el dato nos permite acercarnos a organizaciones que incorporaron la PC luego de su fundación, mientras que otras comienzan su trabajo contando con el acceso a ellas. En tal sentido en su fundación 10 organizaciones no tenían PC, mientras que 7 contaban con al menos una.



Fuente: elaboración propia

La realidad en cuanto a la conexión a Internet (Cuadro 1.2) resulta un poco diferente. En su fundación 6 organizaciones contaban con Internet, 13 en el 2004 y 15 en el 2013. A partir de esta grafica se puede apreciar que la conectividad en las organizaciones se dio antes del 2004.



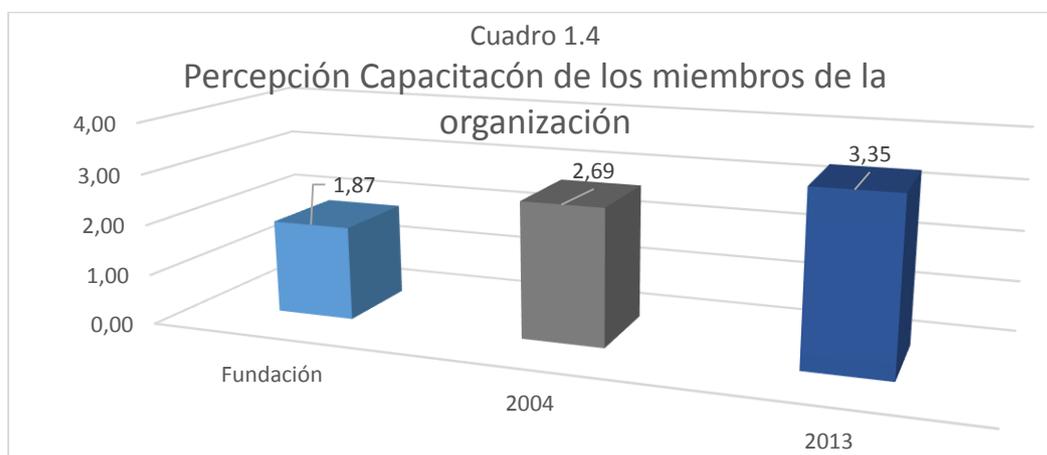
Fuente: elaboración propia

Sobre el tipo de acceso a Internet (Cuadro 1.3) se encuentra una variedad de tipos de conexión, 1 organización cuenta con fibra óptica, 10 organizaciones con ADSL libre, 3 con ADSL con límite de tráfico y 1 con modem inalámbrico.

Los datos sobre acceso a PC y a Internet nos permiten concluir que desde hace casi una década la mayoría de las organizaciones encuestadas cubrieron sus necesidades de acceso en su dimensión de infraestructura y en la actualidad cuentan con un servicio de Internet de calidad. A priori el acceso a la infraestructura básica no sería un problema relevante para las organizaciones.

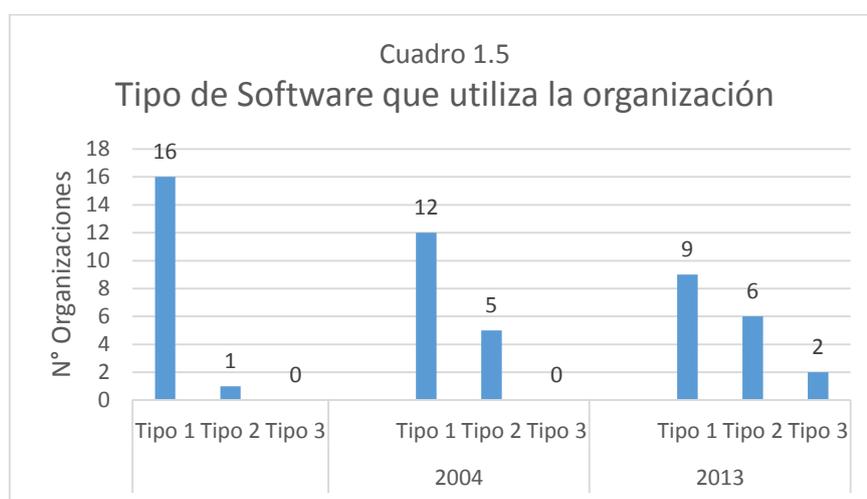
5.1.2 Capacitación, RRHH y obstáculos.

Como se ha planteado el acceso a la infraestructura resulta el primer paso para lograr un acceso adecuado a las TIC. Sin embargo es necesario considerar otros elementos para problematizar este aspecto. Comprender el acceso desde una visión más compleja implica tomar en cuenta dimensiones como la capacitación y los obstáculos para lograr un acceso la utilización de las TIC e Internet.



Fuente: elaboración propia

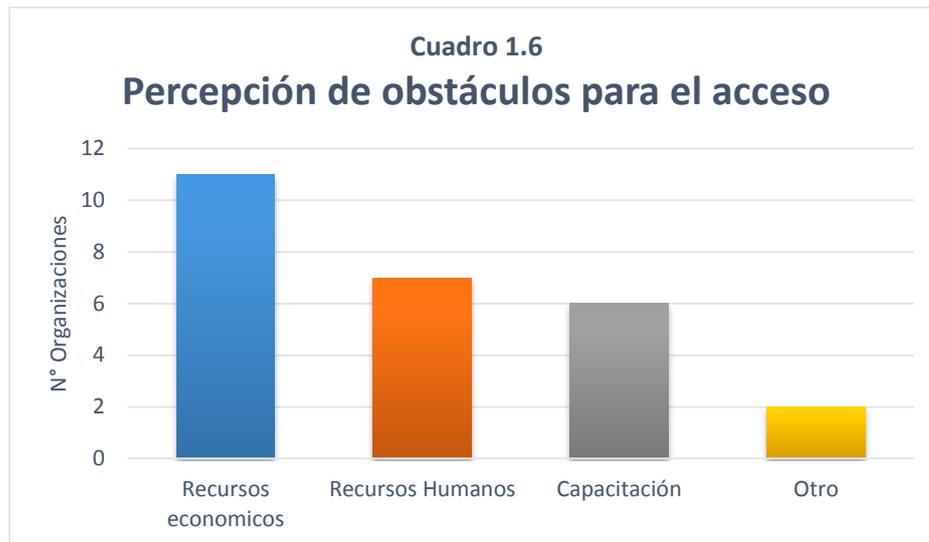
La capacitación de los miembros de la organización resulta significativa para comprender el conocimiento acumulado por parte de ellos. Sobre una escala donde 1 es poca capacitación y 5 mucha capacitación, el promedio de la percepción de las organizaciones sobre la capacitación de sus miembros (Cuadro 1.4) ha variado a lo largo de los periodos relevados. En su fundación se percibe muy poca capacitación por parte de los miembros, la cual crece hacia el 2004 continuando con la misma tendencia hacia el 2013. En la actualidad el promedio es de 3.35, lo que nos permite apreciar un aumento, pero todavía lejos de alcanzar la cota superior de percepción.



Fuente: elaboración propia

Del tipo de software³ que ha utilizado la organización en los periodos del tiempo marcado (Cuadro 1.5), surge que la mayoría de las organizaciones siguen en la actualidad utilizando paquetería básica. Sin embargo, a partir del 2004 parece haber un incremento en las organizaciones que trascienden el software de uso básico hacia los otros tipos más avanzados.

³ Tipo de Software: Tipo 1-Paquetería básica (Procesadores de texto, hojas electrónicas, ayudas para presentaciones, navegadores y administradores de Correo electrónico), Tipo 2- Más allá de la paquetería básica (animaciones, desarrolladores de páginas Web, administradores de bases de datos, editores de noticias) y Tipo 3-Desarrollamos nuestro propio software para aplicaciones Internet (Bases de datos interactivas, listas de correo, sistemas de administración de contenidos.)



Fuente: elaboración propia

Sobre los obstáculos que se perciben para el acceso (Cuadro 1.6) la mayoría de las organizaciones entienden que el mayor obstáculo son los Recursos Económicos, luego los Recursos Humanos y por último la Capacitación.

Aunque los recursos humanos y la capacitación resultan un obstáculo para el acceso, más de la mitad de las organizaciones han contratado a alguien con conocimiento específico en TIC. La contratación de RRHH parece ser una solución empleada por las organizaciones para acercar el conocimiento y la capacitación.

Las organizaciones en la dimensión de acceso muestran diferentes realidades. Por un lado el acceso a la infraestructura parece estar resuelto y acompasado con el desarrollo actual, sin embargo cuando se profundiza sobre la capacitación, el manejo de software, y los obstáculos para el acceso, la realidad resulta diferente. Las organizaciones encuestadas perciben una baja capacitación de sus miembros, algunas de ellas complementan esta situación con la contratación de especialistas, sin embargo para aquellas que no tiene el capital económico como para realizar la contratación se dificulta la capacidad de trascender el acceso a la infraestructura.

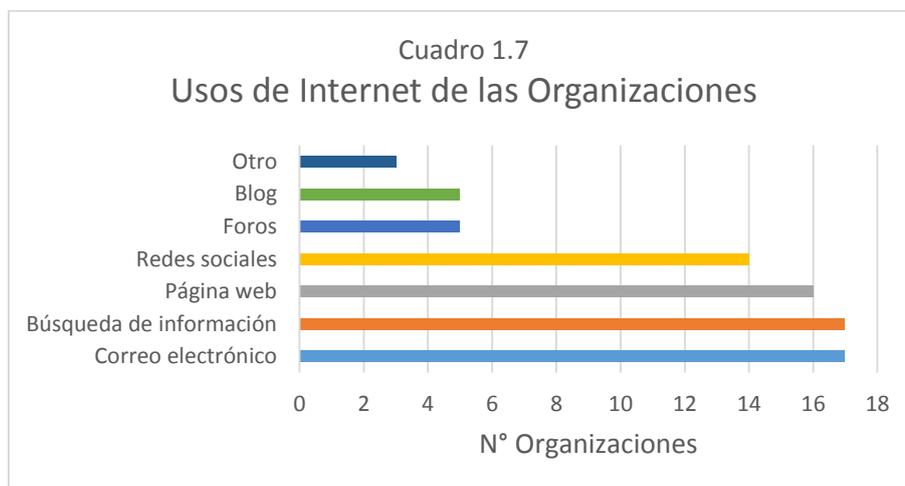
Si se piensa el proceso acceso-uso-apropiación como lineal y ascendente, la realidad de la dimensión acceso parece tener una base sólida. Es necesario continuar analizando los usos que las organizaciones realizan para comprender de mejor manera como las diferentes realidades de acceso impactan en la organización.

5.2 Usos

Pensar en el uso que se les da a las diferentes TIC y en particular a Internet es recorrer el camino mediante el cual las organizaciones comienzan a resolver problemas y necesidades a partir de la utilización de la tecnología. Dentro de la variedad de herramientas disponibles se ha optado por relevar las que se considera más estratégicas para las organizaciones. Es por esta razón que se intenta complementar los usos específicos con un primer acercamiento con el para qué, buscando acercarnos a la idea de uso con sentido, la herramienta al servicio de la organización y no la utilización indiscriminada.

5.2.1 Usos de Internet

Dentro de la variedad de usos de Internet (Cuadro 1.7) las organizaciones encuestadas resaltan cuatro de ellos por sobre los demás. Compartiendo el primer lugar encontramos la utilización del correo electrónico junto con la búsqueda de información. En segundo lugar se encuentra el tener una página web de la organización y en tercer lugar las redes sociales.



Fuente: elaboración propia

La realidad en cuanto a otros tipos de usos ya es menor, solamente 5 organizaciones utilizan foros o blog y 3 algún otro tipo de herramienta.

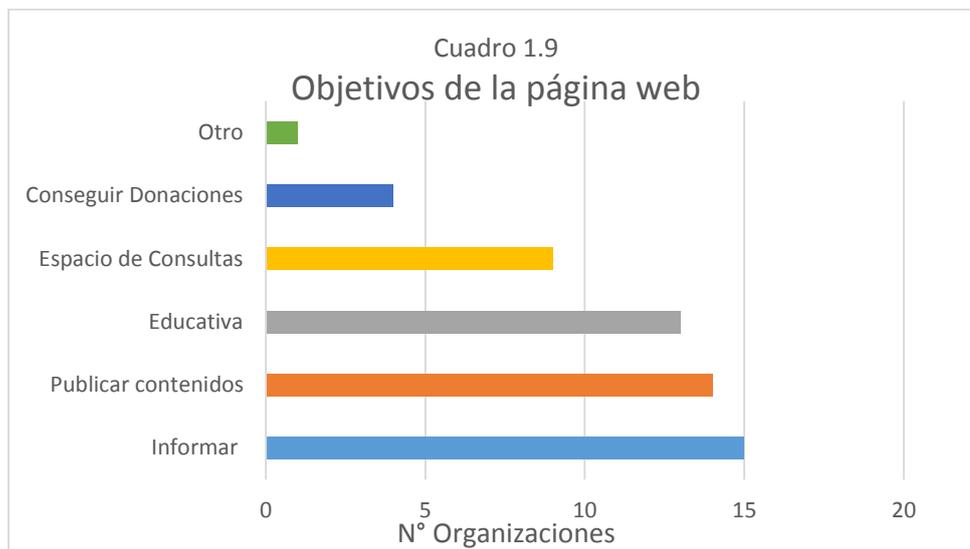
5.2.2 Página Web

Como se ha visto la página web es uno de los usos más importantes que dan las organizaciones a Internet.



Fuente: elaboración propia

En su fundación ninguna de las organizaciones contaba con página web, en el 2004 diez, y en el 2013 dieciséis de las organizaciones cuentan esta plataforma (Cuadro 1.8). Esta evolución muestra que este tipo de uso fue ganando un lugar privilegiado.



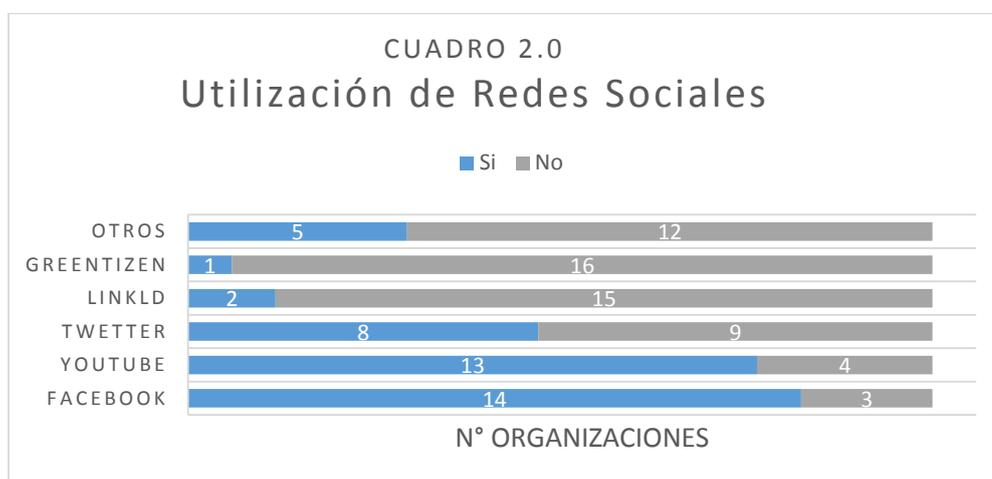
Fuente: elaboración propia

En cuanto a los objetivos de la página web (Cuadro 1.9) para la mayoría de las organizaciones el objetivo principal es el de informar, lo cual implica mostrar lo que la

organización hace. El segundo objetivo es el de publicar contenidos, en tercer lugar como espacio educativo, y por debajo como un espacio de consultas o de conseguir algún tipo de donación. Desde esta perspectiva los usos que las organizaciones dan a la página web está directamente relacionados con comunicar y publicar contenidos sobre aspectos de la misma. Esta realidad podría responder a la percepción de Internet como el espacio de mayor impacto en cuanto a la cantidad de público que puede acceder a la información de la organización.

5.2.3 Redes Sociales

Las redes sociales se encuentran dentro de las herramientas más nuevas en la red.



Fuente: elaboración propia

En la actualidad 14 organizaciones utilizan Facebook, 13 youtube, 8 Tweeter, 5 utilizan otras redes sociales, 2 utilizan linkdl y 1 Greentizen (Cuadro 2.0).

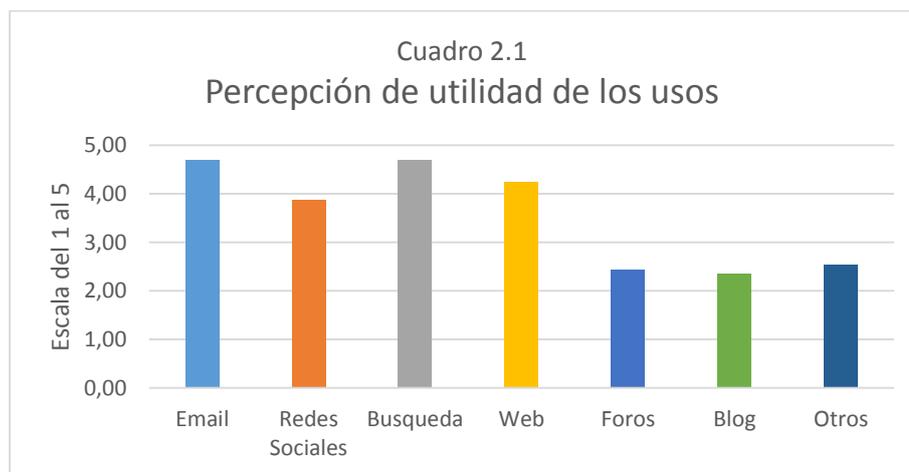
Facebook abrió al público en el 2006 y para el 2013 según el perfil de internauta uruguayo (Grupo Radar) el 78% de los usuarios de Internet lo utilizan. Las organizaciones encuestadas parecen no estar ajenas a esta realidad. Probablemente la penetración de las redes sociales en las organizaciones haya sido de las más recientes y rápidas.

5.2.4 Mapa de usos

Aunque en el capítulo anterior se realizó un énfasis en la Página Web y Redes Sociales existen otros usos por parte de las organizaciones de Internet aunque de forma compartimentada y todavía emergente. A modo de resumen se listan los usos declarados: Blogs, Dropbox, Google Map, Skyp, Mail Chimp, Prezi, Foros, Google Drive, Tweeter.

En síntesis sobre los usos de Internet se puede ver una tendencia a la utilización de herramientas online destinadas sobre todo a la comunicación. Las organizaciones han emprendido el camino de tener presencia en Internet bajo los objetivos de informar o publicar contenidos sobre las temáticas en las cuales trabajan. La adopción de las redes sociales, al ser uno de los usos más recientes, acompañan este proceso.

5.2.5 Percepción de utilidad de las herramientas



Fuente: elaboración propia

Los usos a nivel de las organizaciones también están sujetos a la percepción de utilidad (Cuadro 2.1), es decir qué tanto considera la organización que la herramienta le sirve para cumplir con alguno de sus objetivos o satisfacer una necesidad. Aunque no se está en condiciones de analizar si la elección de la herramienta fue reflexionada, en el sentido de si fue elegida o si parte de un uso indiscriminado, se puede observar una coherencia entre las herramientas utilizadas y la percepción de utilidad que se tiene de ellas.

Para las organizaciones la búsqueda de información y el e-mail son considerados como los más útiles, luego la página web y por debajo las redes sociales. Los foros, blog y otros son considerados como poco útiles.

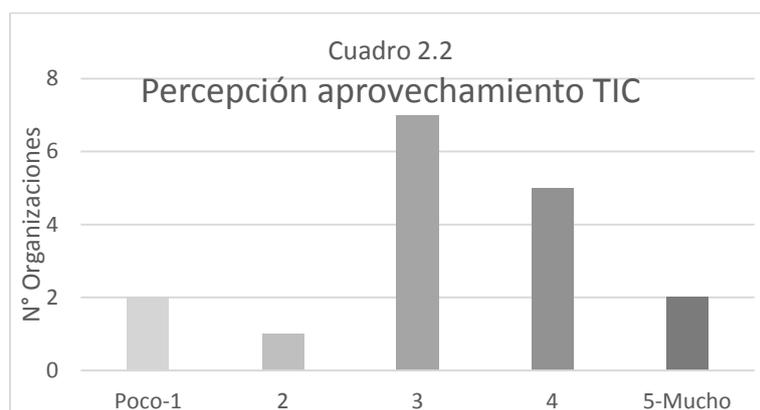
5.3 Usos avanzados

Para comprender como las organizaciones se van apropiando de las tecnologías, para hacer frente a los nuevos desafíos, problemáticas y necesidades actuales se pretenden

profundizar sobre los usos avanzados. En tal sentido encontramos que diez organizaciones desarrollan algún proyecto que se sostiene exclusivamente en las TIC.

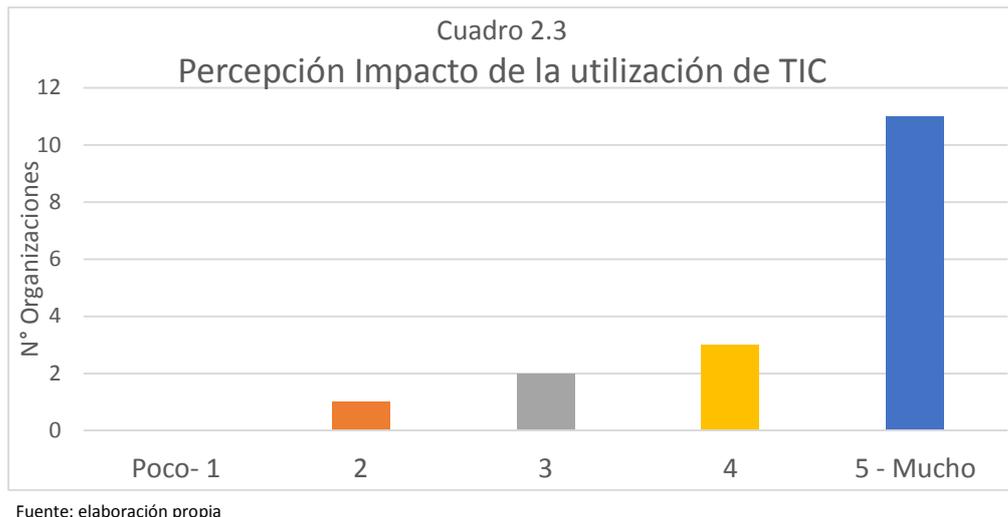
Dentro de las actividades descritas por las organizaciones se encuentran proyectos como radio online, un sistema de aviso de sequía en base a la recogida de datos distribuida en el territorio, cursos y capacitaciones online, proyectos de monitoreo ambiental, portales educativos, red de avistaje de fauna mediante SMS y redes sociales. Esta realidad nos muestra un avance de las organizaciones que encuentran nuevos repertorios de acción desde los cuales intervenir para lograr sus fines.

Por otro lado solamente una organización declaró haber desarrollado algún software específico para algún proyecto, identificando problemas económicos y culturales como dificultades significativas en el proceso de desarrollo.



Fuente: elaboración propia

Aunque las organizaciones se dirigen hacia un uso avanzado y apropiado de las tecnologías, ante la pregunta sobre la percepción de aprovechamiento (Cuadro 2.2) la mayoría de las respuestas entienden que no se aprovechan al máximo las potencialidades. Sobre la apropiación y la percepción de aprovechamiento existen diferentes líneas de análisis que se pueden seguir. En un primer lugar se podría entender que las organizaciones perciben el potencial de las TIC como mucho más amplio de lo que estarían abarcando actualmente. Por otro lado se pueden analizar estas percepciones como dificultades en el proceso de dar el paso al uso con sentido, lo cual no permite percibir el aprovechamiento.



Sin embargo, contrario a la percepción de poco aprovechamiento, la mayoría de las organizaciones consideran que la utilización resulta de un alto impacto (Cuadro 2.3). Es interesante considerar que existe una alta percepción de impacto de la utilización, sin embargo la baja percepción de aprovechamiento podría deberse a que no se estarían encontrando las estrategias para utilizarlas mejor, por lo menos desde el punto de vista de las organizaciones. De cualquier manera resulta interesante preguntarnos qué mecanismos operan sobre estas percepciones, y que dificultades surgen en el proceso entre el acceso-uso-apropiación.

5.4 Síntesis de hallazgos

Este capítulo revisó el estado de situación de 17 organizaciones que trabajan en la temática ambiental. A modo de síntesis sobre lo expuesto y para continuar con el análisis, las organizaciones parecen haber resuelto el acceso a las TIC en su dimensión de infraestructura desde hace al menos una década. Se puede considerar que todas las organizaciones relevadas realizan un uso básico, ya sea por la capacitación de sus miembros o por la contratación de recursos humanos con los conocimientos específicos para complementar las faltas de capacitación.

En cuanto a las dificultades para el acceso, los recursos económicos son considerados por la mayoría de las organizaciones como el obstáculo más relevante, los recursos humanos y la capacitación también son considerados pero en menor medida. Nuevamente el concepto de brecha digital se encuentra presente en las organizaciones a las cuales se les dificulta acceder ya no a la infraestructura, sino al conocimiento necesario para la utilización.

Dentro de los usos específicos de Internet y en concordancia con la necesidad de comunicar que se presenta en la Sociedad de la Información y el Conocimiento, la mayoría de las organizaciones cuentan con una página web y alguna red social, sobre todo Facebook. Aunque no se puede concluir en este punto, parecería ser que las organizaciones tienen como una de sus necesidades y objetivos el comunicar, ya sea a través de informar desde su página web, subir contenidos o publicaciones, o utilizar una red social.

Por otro lado, dentro del proceso de apropiación, algunas organizaciones han encontrado formas específicas de utilizar estas tecnologías en sus proyectos, que solamente son viables sobre plataformas TIC. En este punto resulta interesante e inesperado el encontrar diez organizaciones que desarrollan proyectos que se sostienen sobre la utilización (de plataformas TIC), en los cuales se presentan usos de herramientas avanzadas.

Parecería ser que las organizaciones encuestadas están viviendo el proceso de acceso-uso-apropiación con diferente énfasis. En general consideran que el impacto que genera la utilización es alto, lo cual nos permite acercarnos a la idea de la valoración de las herramientas por parte de las organizaciones y como se vivencia el proceso.

El capítulo anterior abre una serie de preguntas sobre cómo se perciben en la interna de las organizaciones los procesos antes mencionados, es necesario abordar el acceso-uso-apropiación desde otra perspectiva para intentar comprenderlo.

6 - Estudio de Casos

Para profundizar sobre cómo se dan los procesos de uso-acceso-apropiación dentro de las organizaciones, desde una perspectiva que permita abordar las situaciones características y las representaciones que la organización va otorgando, se profundizará en dos casos de organizaciones uruguayas. El interés surge de complementar el abordaje desde un lugar que permita comprender el cómo, por qué y para qué de las diferentes decisiones que van tomando las organizaciones así como de las dificultades, obstáculos y oportunidades que enfrentan cuando intentan pertenecer a la Sociedad de la Información y el Conocimiento. Para esto se presentaran dos casos de organizaciones que muestran un fuerte uso de las TIC y en particular de Internet tanto para su comunicación externa como para diferentes proyectos.

Para lograr un análisis que permita rescatar el mayor potencial de los datos recabados, el informe de análisis estará orientado a presentar las particularidades de cada una de las organizaciones bajo categorías elegidas para el análisis. Aunque el objetivo no es realizar una comparación entre las mismas, se considera pertinente el poder agrupar los sentidos bajo las mismas categorías. A continuación se presenta una breve descripción de cada una de las organizaciones, sus objetivos, las áreas en las cuales trabajan y la justificación de su elección. Luego se presentara el análisis de los datos en base a las dimensiones que resultaron más relevantes.

6.1 Los casos seleccionados

Repapel surge en el 2000 como una experiencia piloto dentro de la ONG Ceadu. La organización se dedica a “a la Educación para el Desarrollo Sostenible que busca a través de la sensibilización, la educación y la formación, generar cambios sustantivos en los hábitos y patrones de consumo y descarte, como generadores de impactos ambientales y sociales.” (Repapel).

La elección de esta organización se basa en los usos que muestra en cuanto a herramientas 2.0 (Facebook, twitter, youtube), publicaciones on-line (newsletter) así como la producción de software específico para sus proyectos de educación ambiental. A primera vista la organización realiza un uso avanzado de las TIC con un fuerte énfasis en sostener sus proyectos desde la producción de contenidos digitales, así como una política de comunicación basada en estas. También dentro de los proyectos que implementan está “Mi mundo”, proyecto de escuelas sustentables, el cual se sostiene desde una plataforma virtual que acompaña el proceso de la escuela. La plataforma fue diseñada específicamente para el proyecto y contiene simuladores, juegos, tutoriales animados, etc. Por estas razones se considera pertinente el estudio de la organización como un caso que despliega un uso estratégico de las tecnologías, proyectos innovadores y la generación de contenidos para sostenerlos.

Vida silvestre surge en el año 1996 con un grupo de profesionales de las Ciencias Bilógicas. Con una trayectoria de más de quince años como organización ha desarrollado y desarrolla una variedad de proyectos. Su visión es “un Uruguay donde las personas valoren la naturaleza como un elemento clave para el desarrollo del país y el bienestar humano y

donde se conserven las especies y ecosistemas indígenas y los procesos naturales que sostienen las actividades humanas.”. Su Misión “es conservar la Naturaleza en Uruguay, mediante el desarrollo y la promoción, dentro de un ámbito participativo, de actividades de protección de especies y ecosistemas, investigación científica, difusión del conocimiento, formación de opinión pública y gestión de áreas protegidas, innovando en estrategias que contribuyan a mantener la diversidad biológica” (Vida Silvestre). La organización desarrolla proyectos de corte científico y educativo.

La elección de Vida Silvestre como un caso pertinente para estudiar se basa en primer lugar en la cantidad de redes y cooperación con otras organizaciones, tanto a nivel nacional como internacional que la misma presenta. Son miembros de 6 redes ambientales y han trabajado en colaboración con 16 organizaciones y con varias dependencias del estado. Este punto resulta relevante en el entendido de que la cooperación resulta uno de los ámbitos donde las TIC tienen mayor potencial e influencia. Por otro lado también se encuentran proyectos como “X el Oeste de Montevideo, construyendo ciudadanía ambiental”, un proyecto que utiliza la XO de una forma completamente innovadora, con la particularidad de la creación de hardware específico para realizar mediciones. Estas características convierten a Vida Silvestre Uruguay en un caso interesante en varias dimensiones de la apropiación. Por un lado en el marco de la cooperación y las redes, y por otro al uso de la XO en sus proyectos.

6.2 Contexto

“Lo que pasa es que estamos en un escenario de un país con el plan ceibal entonces eso es el punto de partida”.

(Vida Silvestre)

Uruguay en la última década ha avanzado notoriamente en el acceso a las TIC, y las organizaciones sociales no han quedado por fuera. Sin adentrarnos en la dimensión acceso, la cual buscará profundizar sobre cómo las organizaciones fueron adquiriendo la infraestructura básica y los conocimientos, es necesario atender cómo la realidad del Uruguay “empuja” a las organizaciones a adentrarse en este nuevo contexto. Las nuevas realidades de la Sociedad de la Información y el Conocimiento generan una percepción en las organizaciones que se resume por uno de los entrevistados como “Yo lo que creo es que

es una herramienta ineludible, o sea, no se puede prescindir de la tecnología de la información, de internet, del recurso de la página web” (Vida Silvestre)

Existen factores contextuales que son percibidos por las organizaciones como oportunidades para desarrollarse. El surgimiento del Plan Ceibal y en una segunda etapa la financiación de proyectos para la Sociedad Civil es uno de los factores contextuales que empujó a las organizaciones a adentrarse más en el mundo TIC. Ya no se trata solamente de una política de comunicación externa, la herramienta XO brinda un nuevo repertorio de acción para pensar proyectos en la temática ambiental.

El propio contexto da lugar a pensar de nuevas maneras, a cómo aprovechar las herramientas disponibles para el trabajo de la organización. Es necesario entender como la posibilidad de acceso que presenta el Plan Ceibal penetra a la organización, es decir, el aumento del acceso por parte de la población permite pensar intervenciones y proponer proyectos. Desde esta visión el contexto ha sido un determinante fundamental en el proceso de las organizaciones.

Tanto Vida Silvestre como Repapel se nutren del contexto que vive el Uruguay para emprender el camino de utilizar las TIC para proyectos de intervención. Como se ha fundamentado, unos de los atractivos que presentan estas dos organizaciones es que además de utilizar las TIC para el trabajo de comunicación, ambas han emprendido proyectos de intervención con alta utilización de estas tecnologías. Aunque desde diferentes perspectivas y procesos, ambas comparten la idea del Plan Ceibal como un cambio contextual que soluciona el problema de acceso y abre un espacio de oportunidad. Una de las integrantes de Repapel plantea, “con la revolución que fue el plan ceibal y el acceso, como en ver la oportunidad, quizás, seguramente, si no supiéramos qué casi todos los niños del Uruguay tienen una computadora, no nos hubiéramos puesto a hacer esto...” (Repapel)

Sumando a esto, y en estrecha relación con lo contextual surge un nuevo campo de financiamiento, el cual se nutre de proyectos que involucren a la XO. Dentro de los caminos desarrollados por las organizaciones, Vida silvestre optó por participar de fondos concursales del Plan Ceibal, mientras Repapel buscó financiación con empresas que quisieran participar de alguna manera en generar proyectos enmarcados en la utilización de la XO. El contexto influye en unos de los determinantes más importantes que consideran las organizaciones al momento de adentrarse en este tipo de proyecto, el factor económico. La apertura de nuevos fondos interesados en invertir y financiar, genera al mismo tiempo

interés y sobre todo la posibilidad de las organizaciones en pensar y pensarse en su tarea utilizando las TIC. Como resume una de las entrevistadas, “como aprovechar una oportunidad que estaba ahí, ese soporte, esa herramienta qué es esa computadora, y de ver que de lo que investigábamos no había nada de educación ambiental, y menos hecho acá, y menos aterrizado a lo que nosotros hacíamos o contextualizado en lo que hacíamos.”(Repapel). Es en este contexto donde surge el marco para comprender cómo se da el proceso de acceso-uso-apropiación y las representaciones que lo acompañan.

6.3 Acceso

Una vez analizada la influencia del contexto nos encontramos que el acceso se vuelve la puerta de entrada a la utilización de las TIC y de Internet. En el siguiente apartado se profundizará sobre cómo las organizaciones solucionan el acceso a la infraestructura, al conocimiento y los determinantes y necesidades que operan en esta dimensión.

6.3.1 Infraestructura

“Cambiamos la velocidad de internet porque lo necesitamos, ese gasto no se duda en la organización y antes se dudaba.”(Vida Silvestre)

El acceso de las organizaciones a la infraestructura se fue dando de diversas maneras en diferentes momentos. En ambos casos se comenzó utilizando la PC personal de los miembros, es decir, de alguna forma el acceso de los individuos es previo a la de la organización. A medida que las mismas fueron creciendo encontraron distintas formas de acceso. Un primer nivel se da a partir de los miembros de la organización, en ambos casos se utilizaban los equipos personales. Para Vida Silvestre la donación fue una de las fuentes de acceso a PC propias, aunque no fue buscada, sino que fue una oportunidad que surgió. La preocupación por mejorar el acceso es reciente dentro de la organización. En el pasado no se contaba con recursos económicos para invertir en TIC, además dentro de las prioridades de la organización no aparecían como necesarios. Tanto Vida Silvestre como Repapel fueron solucionando su acceso básico sin salir a buscarlo. Una de las entrevistadas plantea; “Cuando yo entre en el 2007 no había como una valoración de la herramienta” (Vida Silvestre). En tal sentido la valoración a priori de la herramienta parece determinar la adjudicación de recursos destinados a estos. Sumado a lo anterior, se plantea “hará dos

años tenemos en la oficina wifi porque ya los miembros de Vida Silvestre vienen con su computadora propia, su laptop” (Vida Silvestre). El acceso por parte de la organización nuevamente está marcado por factores externos a ella, en este caso por el “empujón” que generan los integrantes, los cuales necesitan un mejor acceso por parte de la infraestructura de la organización. Se puede destacar en este punto el aspecto circular del acceso, tomando en cuenta que los integrantes acceden a mejores PC más rápido que la capacidad de la organización, lo cual nuevamente genera nuevas necesidades de acceso de la organización. Es así que se da un proceso de retroalimentación del acceso de los miembros de la organización y las nuevas necesidades para su utilización.

Las nuevas necesidades que surgen también permiten a la organización repensarse y plantearse la distribución de recursos. En base a una nueva valoración del acceso son capaces de invertir o destinar recursos para infraestructura. “En la actualidad se compran impresoras, cañones, computadoras, laptops, lo que sea necesario siempre en base a proyectos, siempre se han aprovechado los proyectos no sacar de la caja institucional” (Vida Silvestre). La financiación del acceso en base a proyectos puede ser vista como una estrategia institucional para sortear el obstáculo de los recursos económicos.

Este cambio en la valoración de la herramienta también está marcado por otros factores, como plantea uno de sus integrantes “entendíamos que teníamos que pagar por mes ese acceso a internet porque nos mantenía en el mundo digamos” (Vida Silvestre). En la misma línea una de las integrantes de Repapel plantea; “creo que tuvo una evolución natural que al igual que fue desarrollándose las nuevas tecnologías en Uruguay entonces este si no quieres quedar por fuera del desarrollo había que sumarse si o si...” (Repapel) Aparece en ambos casos la idea de pertenecer, idea que se verá reflejada en todo el proceso de acceso-uso-apropiación. La necesidad de acceso cambia su significación del poseer tecnología y pasa a construirse sobre la necesidad de estar conectados, comunicados y en última instancia de pertenecer. Este cambio se relaciona con una visión determinista sobre el acceso a la tecnología, el sentimiento de quedar excluido, y de no participar de los espacios donde es necesario estar. Este sentimiento presiona a las organizaciones que se empiezan a preocupar por “estar”. Si la posibilidad que otorgaba las TIC e Internet eran representadas como algo instrumental que facilitaba el trabajo, ahora son condición necesaria para existir y pertenecer en un nuevo contexto.

6.3.2 Acceso al conocimiento

“cada uno en la universidad o en su trabajo o en lo que sea iba adquiriendo... . más que sentir la necesidad se nos ofreció la oportunidad” (Vida Silvestre)

Una de las formas de acceso a los conocimientos surge de la capacitación de los recursos humanos que trabajan en la organización. Resulta interesante comprender cómo los conocimientos son adquiridos, ya sea por salir en la búsqueda de formarse más en cierta temática, o a partir de nutrirse de los conocimientos que sus integrantes van adquiriendo por fuera de la organización. Las trayectorias de ambas parecen estar marcada por la adquisición de conocimientos en base a lo que sus propios integrantes aprehendían por fuera y volcaban hacia la interna. En repetidas ocasiones los entrevistados resaltan los ingresos de nuevos compañeros como portadores de nuevas ideas, conocimientos y nuevas formas de entender las diferentes herramientas disponibles y necesidades de la organización.

Las nuevas representaciones comienzan a generar nuevas necesidades en la organización, centradas sobre todo en la idea de comunicar. “Entonces yo creo que Vida Silvestre tuvo muchas necesidades de empezar a comunicar, y tiene mucha necesidad de estar comunicando porque para nosotros es muy importante, que la comunidad se apropie de los conocimientos” (Vida Silvestre). El estar comunicados y poder mostrar lo que hace la organización se vuelve necesidad. La organización resuelve la necesidad en base a la contratación de licenciados en Comunicación, los cuales comienzan a “ordenar la casa” en cuanto a la forma de comunicar. En este proceso la organización se percibe a la interna como desordenada, no pudiendo atender las demandas de los nuevos tiempos, necesitando incorporar recursos humanos que puedan traer orden.

En un segundo nivel, y sobre todo cuando las organizaciones se adentran en generar proyectos que tengan un alto grado de uso TIC, surge un nuevo obstáculo para el acceso. Se trata de un conocimiento técnico que permita dar un paso más para saber cómo poder utilizar la tecnología. En este sentido las dos organizaciones recorren diferentes caminos. Vida Silvestre se nutre de los conocimientos de un técnico que pasa a ser parte de la organización y que participa de la creación y desarrollo de los proyectos, mientras que Repapel lo hace a partir de la tercerización. Este punto de divergencia es fundamental en

este nivel de acceso al conocimiento. Mientras que la experiencia de Vida Silvestre resulta sumamente positiva, la experiencia de Repapel se encontró con una nueva barrera para el acceso al conocimiento; “Encontrarte con la barrera de la tecnología, qué vas a hablar con un programador y le decís, yo quiero esto, y él te habla en chino y vos le hablas en español, y es imposible, muy muy difícil, realmente comunicarse con la gente de programación.”(Repapel).

A medida que en las organizaciones surge la necesidad de acceder a conocimientos más específicos, el rol del técnico se vuelve cada vez más importante, al mismo tiempo que surge la necesidad de poder pensar los proyectos en colaboración, la figura del mediador entre el lenguaje técnico y el de las organizaciones se percibe como fundamental.

En este nivel el acceso se comienza mezclar con los usos que realizan las organizaciones.

6.4 Usos

“Si no está en Internet hoy no estás en el mundo y si estás en el mundo estás en un mundo muy limitado, entonces si uno quiere crecer y desarrollarse indudablemente el límite está detrás de Internet, Internet está en el medio no se puede llegar a toda la potencialidad de una institución sin pasar por Internet” (Vida Silvestre)

El primer punto que es necesario abordar es el papel central que ha tomado Internet para las organizaciones en la última década. Aunque esta realidad no debería sorprender, será el punto de partida para profundizar los usos que realiza las organizaciones, los cuales en su mayoría estarán mediados por Internet. Dentro de la multiplicidad de usos que realiza las organizaciones se pretende tomar como referencia aquellos que surgen como más relevantes, y de los cuales se tienen una alta percepción de impacto.

Asimismo se busca profundizar sobre cómo estos usos son empleados para dar respuestas a desafíos y problemáticas de la organización, en decir en qué medida son usos estratégicos.

6.4.1 e-mail

El e-mail aparece como uno de los usos más importantes de las organizaciones. Este se plantea como herramienta fundamental para la comunicación interna, para el contacto con

agentes externos y a partir de una base de datos de distribución, como una forma de hacer llegar información a gran cantidad de personas.

Hacia la interna los miembros declaran, “Yo comunico todo por mail.”(Vida Silvestre), lo que impacta en la forma de trabajo de la organización, la cual esta mediada por la herramienta. Esto les permite poder trabajar sin la necesidad de la presencia física. En algunos de los casos el trabajo de algunos integrantes se realiza mayoritariamente por e-mail. Sin embargo, el uso que se realizaba hacia la interna ha ido cambiando de forma. “Hubo como una maduración digamos en la manera de utilizar ese correo electrónico para no hacer esas cadenas interminables, para no sumar gente que no tenés que sumar, y entonces que se generen esos ruidos así en lo comunicacional” (Vida Silvestre). El que exista la reflexión sobre la forma de hacer más eficiente la utilización del mail por parte de los miembros de la organización, da cuenta de un proceso de perfeccionamiento para atender las necesidades de la organización. “También es como que hay que tener una responsabilidad a la hora de usar el mail. No puedes usar un verborragia de ideas...”. (Vida Silvestre). La capacidad de dar sentido a los usos, y ajustarlos a las necesidades específicas de las organizaciones es un aspecto importante cuando se piensa en apropiar las tecnologías. Sin embargo del análisis surge que este proceso no es natural ni esperable, sino que es necesario la reflexión de las formas en que se utilizan las herramientas. Es a medida que se empieza a ver los defectos de ciertos tipos de uso que se buscan formas de adaptarlos a formas más adecuadas.

En el caso de Repapel el mail se ha convertido en una herramienta fundamental para la coordinación con las escuelas con las que trabajan. La posibilidad de contactar a las maestras en diferentes lugares permite facilitar la logística de los proyectos que desempeña. Sin embargo, una de las dificultades a las que se enfrentó la organización al momento de contactar vía e-mail a las maestras fue la falta de conocimiento de estas; “el primer taller que dábamos eran cinco encuentros, el primero se trataba de cómo crear una casilla de correo, porque casi ninguna maestra tenía mail e íbamos a tratar de que circule información por ahí...” (Repepel). Esta realidad abre una nueva dimensión sobre la capacidad de la organización de utilizar en este caso el mail también está influida por el contexto, es decir por las capacidades de las población objetivo. La brecha digital de los diversos públicos objetivos es sustancial tanto para potenciar ciertos usos como para obstaculizarlos.

El mail parecería ser un uso estratégico de la organización, ya sea para la comunicación interna, como para la comunicación con otros agentes. Como se ha mencionado anteriormente es una de las herramientas que influyó fuertemente en la forma en que las organizaciones trabajan a la interna. Esta herramienta de comunicación entre los miembros termina transformando la manera de organizarse, de distribuir las tareas y en última instancia en la dinámica de trabajo. El madurar la forma de utilización de la herramienta es parte del proceso de que se encamina al uso con sentido, es decir, el uso de la herramienta ha sido reflexionado, atiende a las necesidades y los problemas de las organizaciones.

6.4.2 Página web

“...si te busca alguien en google y no apareces con una presencia, que es la imagen que querés dar, es como que no existís.” (Repapel)

“Ahora entendemos y vemos las ventajas, porque pones en el buscador una cosa ambiental y salta la web de Vida Silvestre. Y queremos que eso pase.” (Vida Silvestre)

Si el e-mail es una herramienta destinada sobre todo a la comunicación interna o dirigida, la página web es la ventana mediante la cual las personas acceden a la organización. La página web es considerada como la imagen que muestra la organización a un mundo que hoy se ve mayoritariamente mediante Internet. Esta característica deposita sobre la página web y en última instancia sobre Internet un valor estratégico. Es el lugar en donde las organizaciones se pueden mostrar como son, al mismo tiempo que pueden jugar con el querer ser. En tal sentido se sostiene “la web es como el reflejo de la esencia de la institución” (Vida Silvestre), al mismo tiempo que “la intención es dar a conocer la organización, dar transparencia de todas las actividades que se realizan, dar a conocer las actividades para esto que te decía, para que la gente se apropie” (Vida Silvestre). Repapel da sentido a la página web de la siguiente forma “... aparece una página que te da información que está buena, que es medianamente linda, me parece que la gente se cuelga, le dan ganas de conocerte, de investigar, de saber qué estás haciendo” (Repapel). La idea de la página web como ventana de la organización hacia el público es el núcleo central desde donde las organizaciones piensan su utilización. La capacidad de hacerse conocer se media a través de Internet, y para eso es necesario que se pueda acceder a la información de manera rápida y atractiva.

La financiación no escapa de esta lógica, la página web resulta un insumo indispensable para mostrar el desarrollo histórico de la organización, de alguna forma opera “como un

curriculum online de la organización” (Vida Silvestre), en donde se tiene acceso a información sobre proyectos, noticias y actividades desarrolladas. Por otro lado, la posibilidad que brinda Internet de contacto internacional posibilita que se generen intercambios, “a través de la página web nos han contactado de otros países y se han hecho pilotos de repapeles en otros países” (Repapel), posibilitando que el impacto se expanda fuera de territorio.

Al mismo tiempo, la herramienta da la posibilidad a la organización de pensar como mostrarse, de crear su imagen. Dentro de las organizaciones se empieza a hablar de profesionalizar la imagen, se cuestiona qué mostrar y cómo mostrarlo. Estos conceptos que antes se relacionaban con la mercadotecnia o con el ambiente empresarial empiezan a ser apropiados por las organizaciones que empiezan a ver el poder de la imagen para cumplir los objetivos, “Eso de actualizar la web también iba respondiendo a la necesidad de profesionalizar la imagen, de transmitir otras cosas, institución más grande, y realmente vimos que tiene un peso muy grande lo que comunicamos en la página en cuanto a las alianzas” (Repapel). Esta dimensión, que surge en el análisis de la página web, y es transversal a todas las acciones online que realiza las organizaciones, tiene una doble lectura. Por un lado las organizaciones se están apropiando de los conocimientos y las formas de utilización que se perciben como de más impacto. Esto implica que las organizaciones logran pensarse desde un nuevo paradigma, utilizando las herramientas disponibles y su utilización de forma estratégica. Las organizaciones dan el paso hacia un uso con sentido, tienen objetivos claros, saben que tienen que comunicar y se empieza a reflexionar sobre el cómo. Este cambio queda reflejado cuando se plantea “no se entendía como una manera de comunicarse con el otro, de poder divulgar lo que hacemos, de ser un lugar donde la gente se acerca a la institución, los financiadores...” (Vida Silvestre).

Por otro lado, la misma dinámica impone a las organizaciones nuevas lógicas, las cuales no siempre pueden ser atendidas. El nuevo paradigma que se centra en la comunicación obliga a las organizaciones a tener siempre algo que comunicar. Bajo el lema “estar actualizado” la organización tiene que generar contenidos y publicaciones con una frecuencia cada vez más grande. En tal sentido se plantea, “... para mí no hay nada más feo que entrar a una página y que la última noticia que tienen es del 2008, por lo menos tratar de que en el mes este actualizado, que no vea cosas más viejas que de un mes.” (Repapel), en el mismo sentido Vida Silvestre plantea “... ahora tenemos una persona que se encarga de eso, un rol dentro de la organización que se encarga de actualizar la página web y todo el tiempo la estamos reinventando y actualizando...” (Vida Silvestre). El estar

todo el tiempo actualizando se vuelve parte del trabajo diario de la organización, la cual se debe adaptar para poder cumplir con tales exigencias, muchas veces destinando recursos humanos para esas tareas.

La página web pasa a ser tan trascendente para las organizaciones que “se transforma como en un integrante más de Vida Silvestre que todos dialogamos con él” (Vida Silvestre). La página web trasciende la simple herramienta para pasar a ser parte de la organización, una parte con la cual dialogar. Al mismo tiempo de mostrar al mundo lo que se es, lo muestra ante ellos mismos. La imagen proyectada se proyecta sobre sí mismos, la página es un espejo desde donde la organización se reconstruye.

Estas características hacen que esta herramienta se perciba como fundamental para generar un impacto desde los objetivos de las organizaciones. Aunque la mayor parte del trabajo que realizan las dos organizaciones es en el campo, y se siguen desplegando formas tradicionales de trabajo con el público objetivo, este trabajo debe ser mostrado en algún medio digital. Siguiendo con la lógica “del existir” parecería ser que toda actividad realizada por las organizaciones necesita ser publicada online, requisito para poder existir. Esta lógica, propia de la Sociedad de la Información y el Conocimiento, se vuelca a las organizaciones y en última instancia determina un deber ser o deber mostrar online. Como veremos a continuación la utilización de redes sociales retroalimenta esta lógica y la potencia.

6.4.3 Redes sociales

“el facebook es mucho más ágil, mucho más cotidiano, mucho más diario, o sea, al facebook la gente se puede meter cinco o seis veces en un día, o más” (Repapel)

“Entiendo que Facebook lo que tuvo de bueno y lo que tiene de bueno es que llega a todo un grupo de la sociedad que ya reniega de toda otra herramienta, entonces queríamos si o si asegurarnos que a ese grupo le llegara la información de Vida Silvestre” (Vida Silvestre)

Entre los usos de Internet que las organizaciones han comenzado a utilizar más recientemente se encuentran las redes sociales, particularmente Facebook. Las organizaciones comienzan a utilizar las redes sociales por diferentes factores, en principio las redes sociales parecen cumplir un rol de difusión, de llegar a más personas de las que llega la página web. Nuevamente se centra el uso en el “estar”, en el pertenecer, al menos potencialmente. Facebook es un nuevo lugar que debe ser conquistado por las

organizaciones, su potencial tiene que ser aprovechado porque el alcance es masivo. Una de las entrevistadas plantea sobre el impacto, “publicaciones que las ven 500, 600 personas, eso por algún lado está llegando... .. me parece que está genial y me parece que hoy en día es una herramienta que puede potenciar muchísimo tu trabajo” (Vida Silvestre). Este potencial se presenta como realmente atractivo para las organizaciones porque tienen la capacidad de comunicar a más personas. Sin embargo, la lógica de Facebook aumenta la apuesta de lo planteado sobre la página web. La temporalidad pasa a jugar un rol determinante, ya no se trata de mantenerse actualizado, la lógica de esta red impone publicar con frecuencia para existir.

Asimismo el público objetivo de la red social es diferente al que apunta la página. Aunque las organizaciones saben que la página web es el lugar donde se muestra la información más importante, las redes parecen ser un lugar para salir en la búsqueda de un público que a priori no esté interesado. Los contenidos y el tipo de publicaciones que se proponen tienen el objetivo de captar a este público, el cual no se sabe bien cuál es pero se da por sentado que está ahí. La masividad en Facebook invita a las organizaciones a salir de pesca, a generar el interés, como plantea una de las entrevistadas, “en las redes sociales la gente que entra está como pelotudeando, no es en general muy comprometida ni nada, pero digo, aprovechar que existe y decir bueno, si estas pelotudeando, ya de paso te tiro una pregunta, ¿qué contamina más, calentar el agua con gas o con jarra eléctrica?” (Repapel).

El tipo de conceptualización que realiza la organización sobre la red también influye en el tipo de publicación que se considera más eficaz para movilizar a la gente. Los contenidos que se consideran que funcionan apuntan a generar el interés, al mismo tiempo que permiten e invitan a interactuar. Estas dos características definen la utilización de la herramienta, por un lado la necesidad de que la publicación logre enganchar, y que por otro lado permita movimiento e interacción, ya sea a través de “me gusta” o comentarios. La facilidad para interactuar también es fundamental en el análisis, ya que de la mano con el uso, las organizaciones deben poder atender las demandas planteadas por la interacción. Esto implica tener la capacidad de responder en tiempos que muchas veces no coinciden con los horarios de oficina o con la franja donde la población se conecta.

Todo este proceso de utilización de Facebook también despierta una mirada reflexiva sobre el propio uso de la herramienta. El por qué y el para qué de la utilización no preceden a la decisión de abrir un Facebook. Atados a la dinámica y a la oportunidad, las organizaciones saben que tienen que tener Facebook, una vez abierto es cuando se comienzan a preguntar

sobre su utilidad. En tal sentido surgen reflexiones sobre la propiedad de los datos, la calidad del intercambio y en última instancia el impacto real que tiene la utilización para los objetivos de las organizaciones. La difusión de las acciones es un punto común en donde todos los entrevistados coinciden y desde se piensa los beneficios de la red social. Como se plantea: “Y Facebook capaz en un mes nada más ya te miran mil personas, en el año te ven muchas más, es como un impacto, si bien mucho de menos calidad, es mucha más cantidad, entonces ta, por lo menos es diferente pero también me parece que sirve.”(Repapel)

Aunque existe un grado de reflexión acerca de las formas de utilizar la herramienta, las organizaciones perciben que no logran utilizarlas de la manera más eficiente posible. De alguna manera parecería ser que no se logra comprender la lógica de lo que funciona y lo que no al momento de publicar.

6.4.4 Usos estratégicos de Internet.

Otra forma de leer los usos que realizan las organizaciones de Internet se configura alrededor de los usos estratégicos. En lugar de centrarse en las herramientas como se ha organizado el apartado anterior se pretende leer los usos en base a cuatro categorías que surgen del estudio realizado por Suraman y Reilly. Estas categorías son la publicación, observación, movilización y colaboración. Cada una de estas está íntimamente ligadas a las potencialidades que presenta Internet para el trabajo de organizaciones sociales y pueden aportar una mirada desde otra perspectiva para el análisis que se viene realizando.

La observación es uno de los usos estratégico reconocidos como de mayor impacto para el trabajo. Las organizaciones han sido capaces de salir a buscar todo tipo de información con respecto a las temáticas en las cuales trabajan. Dentro de los usos estratégicos planteados es sin duda el más desarrollado. Las búsquedas generalmente están orientadas a encontrar recursos que puedan ser utilizables por las organizaciones con la particularidad de no tener que limitarse a fronteras. Ante la pregunta sobre que se sale a observar en Internet una de las entrevistadas plantea, “Busco ejemplos de otras organizaciones que trabajen en temas ambientales, sobre todo en otros países que están como mucho más desarrollados...” (Repapel). El flujo de información existente permite a la organización poder profundizar sobre temáticas que son de interés, encontrar ideas y en última instancia nutrirse de las experiencias de otros actores. El impacto de la observación para las organizaciones se

resume cuando se plantea “todos los proyectos tienen un antecedente que encontramos en Internet” (Repapel). Sin embargo, las plataformas utilizadas para salir hacia la búsqueda de información relevante se centran en su mayoría en el motor de búsqueda de Google, lo cual trae consigo los criterios y la hegemonía de los resultados del buscador.

Por otro lado la observación también se orienta en buscar noticias sobre temas ambientales en Uruguay, “Todos los días yo miro cinco o seis medios de prensa que están online, y eso ha hecho fluir los temas de prensa dentro de la organización, de una manera mucho más fuerte de lo que estaba, de lo que se estaba generando hasta ese momento” (Vida silvestre). Esta observación permite a la organización mantenerse informada sobre las noticias o las temáticas que están en la agenda pública. Desde Vida Silvestre surge la iniciativa de realizar un observatorio de noticias accesible a las diferentes organizaciones medio ambientales, las cuales puedan acceder a las noticias filtradas por temáticas. La búsqueda configura uno de los usos estratégicos más desarrollados por las organizaciones, siendo Internet un referente constante de información, antecedentes y búsquedas, etc.

La colaboración es una de las modalidades de trabajo que desarrollan las organizaciones sociales históricamente. La creación de redes o el agrupamiento de un conjunto de organizaciones para alguna actividad específica es parte de la tradición de la sociedad civil. Sin embargo, a continuación se plantea ver la utilización de Internet para la colaboración, tanto desde el uso de la herramienta como lo que implica a las organizaciones pensarse en red. El email representa una de las herramientas más utilizada para la colaboración por parte de las organizaciones. Como se ha planteado se utiliza para genera el trabajo tanto a la interna como con otros agentes e instituciones. Las cadenas de mail entre organizaciones son utilizadas para el intercambio, planificación y ejecución de trabajos en conjunto. Sin embargo, las dos organizaciones encuentran el problema que no siempre el resto de las organizaciones utilizan el mail. Como plantea una de las entrevistadas, “Como que si nos gusta trabajar en red, si lo hacemos pero a base de encontrar en la otra contraparte a alguien que por lo menos chequee el mail” (Vida Silvestre).

Por otro lado las dos organizaciones pertenecen a la Renea (Red Nacional de Educación Ambiental para el Desarrollo Humano Sustentable) la cual genera varias acciones mediante una plataforma online que tiene diferentes foros para discutir diversas temáticas. Vida Silvestre participa de una red internacional, en la cual todos los aportes que se realizan también están sostenidos sobre una plataforma online, la cual dispone información, recursos, foros para los miembros. Por su lado Repapel ha colaborado en pilotos de su

modelo de ONG en diferentes países. Sin embargo, la utilización de las herramientas para la colaboración todavía mantiene una mayoritariamente lógica tradicional, la cual es potenciada por las herramientas online. No se ha logrado empezar a pensarse desde un paradigma colaborativo que construya acción en conjunto entre diferentes actores. Aunque ninguna de las organizaciones plantea su trabajo desde la cultura “libre” ambas reflexionan sobre la importancia del acceso e intercambio de información como un aspecto característico y positivo de esta época. Las organizaciones utilizan la observación y la publicación como formas de colaboración, a partir de la información que publican y de nutrirse de información que generan otras organizaciones.

Dado el perfil de las organizaciones estudiadas, las cuales no se definen como activistas, el tipo de movilización que pretenden es de convocatoria a cursos y actividades. En este punto el uso que se realiza para la movilización está centrado hacia la difusión de las actividades. Las organizaciones utilizan todas las salidas posibles para movilizar; mail, redes sociales, página web, etc. “Y, difundimos la actividad, utilizamos el mail institucional para anotarse, a través de Facebook también, y la página para difundir, creo que esa es como la manera que tenemos de captar y de movilizar más que nada para actividades, porque por ejemplo, no hacemos grandes movilizaciones, o sea, no se hacen manifestaciones”(Vida Silvestre) Estas plataformas sirven para que las organizaciones puedan hacer llegar a más gente, sin embargo, la experiencia ha sido diversa. Reforzando lo expuesto en la dimensión redes sociales, no siempre han logrado la participación presencial en base a una convocatoria online, la mayoría de las veces la personas que se acercan surgen de otras fuentes. Esta realidad genera una incertidumbre en la cual las organizaciones no confían en la movilización a partir de estas herramientas, en particular las Redes Sociales. Resulta interesante que la falta de convocatoria generalmente es adjudicada por lo miembros a un mal uso de la herramienta, como plantea una de las entrevistadas “la movilización nuestra por Facebook es pésima y veo que otros tienen mucho éxito” (Repapel). La idea de que las redes sociales movilizan tiñe los sentidos de las organizaciones, las cuales terminan considerando que no convocan porque le están errando a la forma de utilizar la herramienta, dando por entendido que si se utilizara bien, la movilización se daría naturalmente. Nuevamente surgen representaciones que ponen obstáculos a las organizaciones para pensarse desde un lugar diferente. Las representaciones hegemónicas marcan las formas posibles de utilización y no permiten a las organizaciones pensar en formas alternativas para cumplir sus necesidades y objetivos.

De la mano con la observación la publicación es uno de los usos que más realizan las organizaciones. Bajo la consigna de comunicar, se publica todo lo que se considera que aporta tanto a la imagen de la organización, así como sobre las temáticas en las cuales trabajan. Además de la página web y las redes sociales se publica boletín de noticias, informes de investigaciones, manuales, recursos, videos, etc. El publicar, como se ha mencionado, parece ser una necesidad que responde al mismo tiempo a la lógica de existir, con la de transmitir y contagiar en base a sus objetivos. En simultáneo la propia lógica de las herramientas que se utilizan para la publicación influye sobre los contenidos que se despliegan. La publicación en Facebook se acompaña con alguna imagen, son cortas y apuntan más a generar un interés puntual, mientras que la publicación en la página web apunta a informar en profundidad sobre alguna temática o sobre la organización. En tal sentido se plantea, “en Facebook siempre intentamos que sea una imagen, para que sea llamativo con una pregunta o con una noticia bien cortita. En la página no, si va a ser una noticia intentamos que este desarrollada, que no quede solo el titular, que se entienda de que se está hablando, como qué se pueda informar más allá del título.”(Repapel)

Por otro lado, las organizaciones están empezando a buscar nuevas formas de publicación. Los medios audiovisuales empiezan a ganar territorio en Internet y las organizaciones comienzan a encontrarlo como una forma interesante de comunicar. En base a eso se empieza a acompañar los contenidos que antes se realizaban de forma escrita para pensarlos en otros formatos. Esta nueva forma de publicación implica un salto en la forma de pensar el cómo de la organización al momento de comunicar. Aunque no se puede decir que se abandonan las formas escritas, la imagen cada vez es más importante para las publicaciones. Nuevamente la propia dinámica marca a las organizaciones que empiezan a sentir la necesidad de utilizar los medios disponibles para generar un mayor impacto, en este caso la publicación audiovisual. Esta nueva necesidad implica una nueva adaptación, una nueva forma de pensar cómo transmitir, una nueva distribución de los recursos.

6.5- Síntesis de hallazgos

A modo de síntesis, el capítulo analizó cómo las organizaciones fueron accediendo y usando las herramientas que hoy se encuentran a disposición. El proceso de estas dos organizaciones encuentra más puntos en común que divergencias, lo que marca una línea que sobre la cual estas organizaciones se mueven. Tanto el acceso como el uso no se

encuentran en un proceso lineal y ascendente, estos se conectan en un proceso de ida y vuelta, de necesidades y reflexiones que reinventan las formas de pensar y usar las herramientas al mismo tiempo que de ser organización

Dentro de los usos que realiza la organización la publicación y la observación son los más notables, existe énfasis en trabajar los contenidos que se presentan y la necesidad de salir a buscar información disponible. De alguna forma las organizaciones logran usar estas potencialidades a su favor, estos usos impactan en las capacidades de cumplir con sus objetivos.

7- Conclusiones

De modo de ordenar las conclusiones se presentaran los principales hallazgos relacionados con cada una de las hipótesis de trabajo propuestas por esta investigación. Por último se realizaran recomendaciones a las organizaciones en base a los hallazgos.

Los hallazgos permiten constatar la Hipótesis *a*, la cual plantea que las organizaciones ambientales uruguayas han logrado un acceso y uso básico de las TIC asociadas a Internet, siendo desigual el grado de apropiación entre ellas. Sin embargo, los datos permiten adentrarse sobre en qué niveles de acceso-uso-apropiación se hace más desigual el proceso. De las organizaciones encuestadas 15 tienen acceso a Internet propio y por consiguiente a la infraestructura básica para conectarse desde hace por lo menos una década. Esto marca una línea base desde la cual pensar el resto de las dimensiones. Al mismo tiempo, 16 cuentan con página web, 14 utiliza redes sociales, 17 buscan información online y 17 se comunican frecuentemente vía e-mail. Sin embargo, cuando se profundiza sobre la capacitación y la percepción del aprovechamiento la realidad es más diversa. Las organizaciones acceden a una buena conectividad y una diversidad de herramientas, pero se comienza a dificultar el cómo utilizarlas, el dar el paso entre el uso y el uso con sentido. Las organizaciones intentan atender esta necesidad a partir de la contratación de recursos humanos con capacitación específica, pero no todas las organizaciones tienen la capacidad económica de responder a esta necesidad.

Se puede concluir en este aspecto, que la realidad de las organizaciones se empieza a fragmentar al momento de cargar utilizar con sentido las herramientas disponibles. Las organizaciones usan las herramientas y consideran que tienen un alto impacto, pero sienten que no aprovechan al máximo las posibilidades existentes, lo que se asocia directamente al cómo las utilizan. Es en esta dimensión donde los procesos comienzan a fragmentarse y donde se encuentran divergencias entre las organizaciones.

En un segundo nivel se trabajó en base al análisis de dos organizaciones que trabajan en la temática ambiental. Como se ha planteado en la estrategia metodológica y en concordancia con la flexibilidad que representa la metodología cualitativa, estas hipótesis resultaron una línea de aproximación, una guía para adentrarse en el proceso acceso-uso –apropiación.

Una de las conclusiones que surgen del análisis de los casos se centra en las necesidades que las organizaciones estudiadas tienen y la búsqueda de satisfacerlas. La hipótesis de

trabajo apuntaba a que las organizaciones avanzan en el proceso acceso-uso-apropiación a partir del surgimiento de necesidades y oportunidades tanto internas como contextuales (Hipótesis *b*). En los últimos las organizaciones empiezan a ver a su disposición una serie de herramientas que le permiten en primera instancia generar más impacto. Tanto el contexto como el conocimiento de los miembros son los factores esenciales para encontrar en el uso de las TIC y sobre todo de Internet una oportunidad que merece ser atendida. Las organizaciones van accediendo y utilizando y al mismo tiempo van reflexionando sobre los posibles usos estratégicos. La transformación en uso estratégico se genera a partir y en función de la utilización y la capacidad de ajustar los formas de hacer uso.

En cuanto a los usos estratégicos, las organizaciones utilizan la búsqueda de información y la publicación de forma estratégica, logran contextualizarlas y aplicarla en todos los niveles de trabajo de la organización. Se tiene claro qué buscar, dónde y cómo. Son capaces de publicarlo y generar contenido propio, ampliando cada vez más las formas de publicación, ya sea a través de audiovisuales o videojuegos, etc. Sin embargo, los usos correspondientes a la colaboración y la movilización se encuentran con una realidad diferente. Las organizaciones no han logrado dar el salto entre las formas de colaboración tradicionales para aprovechar las nuevas oportunidades, se utilizan las herramientas para fortalecer las formas tradicionales sin lograr colaborar desde un lugar diferente. La movilización también sigue correspondiendo a la lógica tradicional, basada en la difusión de actividades, y no logra generar nuevas formas de movilización.

La tercer hipótesis plantea que las representaciones de los miembros acompañan los procesos en la medida que nuevas oportunidades dan lugar a resignificar los impactos del uso de las TIC asociadas a Internet (Hipótesis *c*). En base a los hallazgos se podría concluir que las representaciones de los miembros se sustentan en una mirada de Internet que no se adapta completamente a las necesidades y formas de las organizaciones estudiadas. Todavía no se ha comenzado a pensar las potencialidades desde una visión que cuestione estas representaciones y busque formas alternativas de utilizar las herramientas disponibles. Los usos estratégicos muchas veces son representados desde lógicas que responden a otros objetivos y tipos de usuarios. La página web, el Facebook, entre otros son utilizados desde una lógica que no solo no es propia, sino que tiñe la percepción sobre la utilidad de estas para la organización. En las organizaciones estudiadas existe un bajo grado de cuestionamiento sobre estas representaciones de Internet, lo que dificulta buscar

líneas alternativas que permitan una utilización contextualizada a la realidad de la Sociedad Civil y sus objetivos.

Acompañando a las representaciones desde un nivel más amplio que el de los usos estratégicos, surgen datos que resultan sumamente interesantes y que no fueron previstos en el diseño inicial. Asociado con la Brecha Paradigmática que plantea Pimienta (2007), parecería que las organizaciones navegan dentro de la brecha, donde sus necesidades se centran en el pertenecer, el estar, el existir. De esto surge una de las principales conclusiones de este trabajo, el proceso de acceso, uso y apropiación está marcado por una necesidad más profunda que lo utilitario, se centra en la necesidad de pertenecer a un nuevo paradigma. Este nuevo paradigma que los teóricos han denominado la Sociedad de la Información y el Conocimiento impacta en la organización a través de necesidades, oportunidades y sobre todo nuevas formas de representar la realidad. La actividad de la organización se centra en el comunicar, tanto para mostrar lo que se hace e impactar pero también para existir. El no comunicar se relaciona directamente con el quedar excluido. Esta percepción es la necesidad central desde donde las organizaciones se abocan a acceder. Bajo esta mirada estas recorren el camino entre la acción y la comunicación de la acción, los cuales cada vez están más interconectados. Las formas de acción tradicionales conviven con nuevas formas basadas en la comunicación que se entienden como necesarias y complementarias a las tradicionales. Es mediante estos nuevos significados construidos sobre lo virtual que se construye el sentido. La necesidad de pertenecer y existir queda fundamentada en el hecho de que muchos de los usos declarados por la organización son para no “quedar afuera”, aunque no se entienda bien que implica estar o pertenecer.

Todo esto nos lleva a concluir que en las organizaciones estudiadas el proceso de acceso, uso y apropiación no es lineal ni escalonado. Tampoco se trata del conocimiento técnico sobre el uso de las nuevas herramientas, ni el abandono de las acciones tradicionales por nuevas y más tecnológicas formas. Se trata del proceso mediante el cual las organizaciones van representando las nuevas oportunidades y herramientas disponibles en un nuevo contexto y de cómo perseguir sus fines y objetivos. En los casos estudiados existen reflexiones acerca del proceso y sus implicancias aunque todavía emergentes y aisladas.

También es preciso concluir que el estudio de la dimensión simbólica dentro del proceso de apropiación es pertinente y fundamental para comprender las trayectorias de las organizaciones. Es necesario continuar profundizando sobre las representaciones construidas alrededor de las TIC e Internet y cómo operan en las formas de apropiación.

Esta monografía de grado abordó la temática del proceso de acceso, uso y apropiación desde una perspectiva que incluyera las representaciones como una dimensión fundamental, aportando a una búsqueda que debe ser profundizada en nuevas investigaciones.

En base a las conclusiones de esta investigación se plantean una serie de recomendaciones que apuntan a enriquecer el debate en las organizaciones estudiadas.

- A. Se recomienda generar espacios de reflexión que profundicen sobre el conjunto de necesidades que atraviesan a la organización y cómo estas impactan hacia la interna y hacia afuera. Reflexionar sobre el contexto se vuelve necesario para profundizar sobre las oportunidades, las necesidades y las problemáticas que enfrentan como organizaciones la Sociedad Civil.
- B. Problematizar la necesidad de “estar” y comunicar en Internet. Trasladar el eje de la discusión al para qué y cómo es necesario “estar”. Buscar las formas y usos estratégicos alternativos de las herramientas disponibles, buscando coherencia con los objetivos de las organizaciones y con el contexto uruguayo.

8- Bibliografía

Agestic (2013). Uruguay Digital ¿cómo estamos? Múltiples miradas, un solo compromiso. Recuperado el 20 de Diciembre de 2013 en: <http://uruguaydigital.uy/inicio/novedades/entre+todos+1+conferencia+uruguay+digital+como+estamos>

Camacho, Kemly. (*Internet, ¿una herramienta para el cambio social? Elementos para una discusión necesaria.* Recuperado el 20 de Agosto de 2013 en: http://sulabatsu.com/wp-content/uploads/2010-internet_herramienta_cambio_social.pdf

Castells, M. (2000). *La era de la información. Economía, Sociedad Cultura. Vol. II EL poder de la identidad.* Alianza editorial.

Castells, M. (2009). *Comunicación y Poder.* Alianza Editorial.

CEPAL (2011). *TIC y medio ambiente* (Elac 2015). Recuperado el 20 de Diciembre de 2012 en: <http://www.eclac.org/socinfo/noticias/paginas/9/30389/newsletter14.pdf>

CEPAL, (2010). *Plan de acción sobre la sociedad de la información y del conocimiento de América Latina y el Caribe* (eLAC2015). Recuperado el 5 de enero de 2013 en: http://www.cepal.org/socinfo/noticias/documentosdetrabajo/0/41770/2010-819-eLAC-Plan_de_Accion.pdf

Hernández Sampieri, R (2006). *Metodología de la investigación.* Ed Mc Graw Hill. México

ICD. (2010). *Informe analítico de país del Índice CIVICUS de la Sociedad Civil de Uruguay.* Recuperado el 20 de Agosto del 2012 en: <http://lasociedadcivil.org>

Kaztman,R. (2010) *Impacto social de la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en el sistema educativo.* Serie Políticas Sociales. N.166, CEPAL.

Marí, V (2010). *Capital informacional y apropiación social de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación. Análisis de los usos ciudadanos de Internet en el espacio local de Jerez de la Frontera.* Recuperado el 12 de enero de 2012 de: <http://www.ae-ic.org/malaga2010/upload/ok/97.pdf>

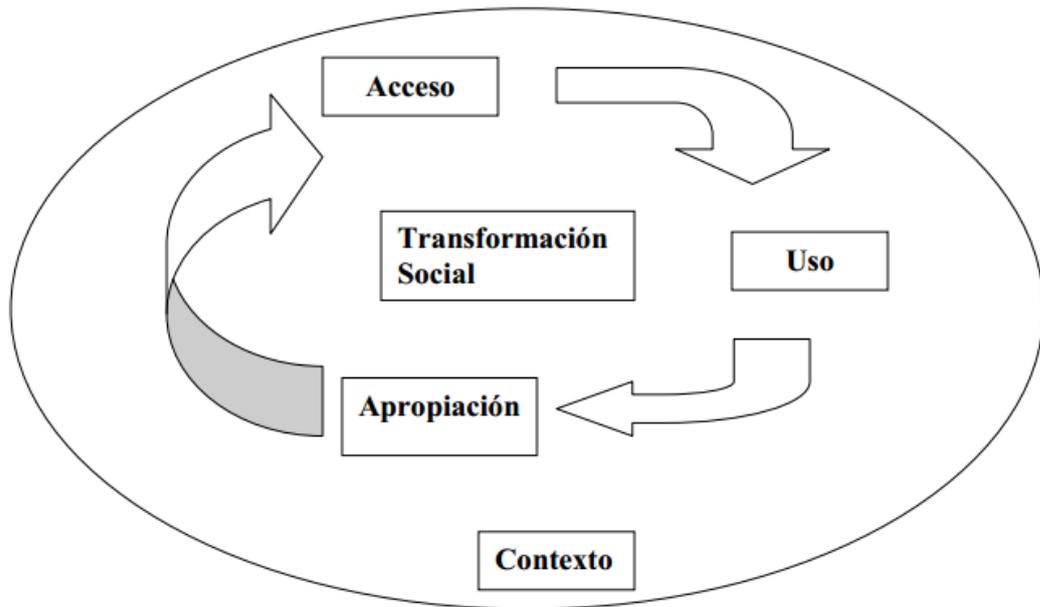
Pimienta, Daniel. (2007). *Brecha digital, brecha social, brecha paradigmática.* Recuperado el 15 de octubre de 2012 en : http://www.funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/tematica/brecha_paradigmatica.doc

PNUD.(2006) *Informe sobre desarrollo Humano en 2006 Chile. Las Nuevas Tecnologías: ¿una salto al futuro? Sinopsis.* Santiago de Chile.

Rodríguez Giralt,I. (2002).*El efecto de las TIC en la organización de la acción colectiva: la virtualización de los movimientos sociales*. Consultada el 13 de Julio d 2012, http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/irodriguez0602/irodriguez0602_imp.html

Sadaba Rodriguez , I. (2002). *NUEVAS TECNOLOGÍAS Y POLÍTICA: Acción colectiva y movimientos sociales en la sociedad de la información*. Recuperado el 14 de Julio de 2012, http://www.uned.es/ntedu/espanol/master/segundo/modulos/poder-y-control/medios_disponemos_sadaba.pdf

Suraman y Reilly, (2005). *Apropiarse de Internet para el cambio social. Hacia un uso estratégico de las nuevas tecnologías por las organizaciones transnacionales de la sociedad civil*. Recuperado el 12 de enero de 2013 de : http://publ.hegoa.efaber.net/assets/pdfs/154/Cuaderno_de_trabajo_38.pdf?1304002201



Fuente: Camacho, Kemly



Fuente: Agesic (2013)

9.2. Cuadro resumen Entrevistas

Vida Silvestre			
Entrevistas	Área de Trabajo	Duración	Fecha
Entrevistado 1	Comunicación	1,15 min	Mayo 2013
Entrevistado 2	Coordina de Proyectos	1 h	Junio 2013
Entrevistado 3	Socio fundador	50 min	Julio 2013
Entrevistado 4	Comunicación	45 min	Julio 2013
Entrevistado 5	Coordinación	1,10 min	Agosto 2013
Entrevistado 6	Comunicación y Proyectos	55 min	Agosto 2013
Repapel			
Entrevistas	Área de Trabajo	Duración	Fecha
Entrevistado 1	Comunicación	1 h	Julio 2013
Entrevistado 2	Área educativa	1,10 min	Julio 2013
Entrevistado 3	Coordinación de Proyectos.	1, 05 min	Agosto 2103
Entrevistado 4	Área educativa	1h	Agosto 2013
Entrevistado 5	Comunicación	1 h	Agosto 2013

9.3 Organizaciones Encuestadas

Nombre de la Organización	Año de surgimiento.
Amigos del viento meteorología ambiente desarrollo	2003
PANDA EDUCACION AMBIENTAL	1992
CULTURA AMBIENTAL	2000
DEMAVAL	1984
Scouts de Uruguay	2000
Comisión de Salud laboral y Ambiente de Trabajo PIT CNT	1984
Cotidiano Mujer	1984
Vida Silvestre Uruguay	1995
Rapal	1996
SOS rescate de fauna marina	1992
Karumbe	1999
OCC- Conservación de cetáceos	2000
Repapel	1999
Iniciativa Latinoamericana	2002
GERGU-Grupo de Estudio y Reconocimiento Geográfico del Uruguay	1969
REDES - Amigos de la Tierra Uruguay	1988
FFOSE	1945

9.4 Pauta de Entrevista:

Las preguntas que se presentan a continuación fueron una guía. Durante cada entrevista se seleccionaron las preguntas más adecuadas al mismo tiempo que se reorganizó el orden de las preguntas.

La organización.

- ¿Qué es Vida Silvestre/Repapel?
- ¿Qué funciones realiza usted en la organización?
- ¿Desde qué año trabaja?

Acceso y uso

- ¿Cómo considera que fue el proceso de la organización desde que usted pertenece a ella en relación a las nuevas tecnologías?
- ¿Qué factores considera que fueron y son determinantes para la adopción de las tics?
- ¿En qué medida considera que la formación en TIC es necesaria para que la organización avance en los usos?

Usos

- ¿Considera que los usos de las nuevas tecnologías aportan a aumentar el impacto de la organización?
- ¿En qué dimensiones?/¿de qué forma?
- ¿Cuáles herramientas consideran que son fundamentales para el trabajo de la organización? ¿Por qué?
- ¿Qué tipo de impacto cree que tienen el uso de las redes sociales y la página web?
- ¿Cuáles usan y por qué? (profundizar sobre cada una, sus ventajas y desventajas)

- ¿Cree usted que existen dificultades de la aplicación las tecnologías por parte de su público objetivo?
¿Cómo influyen en los usos por parte de la organización?

Usos estratégicos.

- Utiliza las nuevas tecnologías para la observación, colaboración, movilización e publicación.

El Proyecto

- ¿Cómo surge la idea del proyecto x (dependiendo de la organización)?
- ¿Cómo se fue dando la creación y la implementación? (profundizar sobre necesidades de TIC, oportunidades, desafíos y obstáculos)
- ¿Qué rol juegan las Tics para el desarrollo del proyecto?
- ¿Considera que esta experiencia aumenta la capacidad de la organización de generar proyectos mediados por las tics? ¿Por qué?

Reflexiones sobre TIC

- ¿Qué relación que existe entre una organización ambiental y las nuevas tecnologías?
- ¿Considera que las tics son una herramienta para el desarrollo? ¿Por qué?
¿Qué potenciales cree que encierran?
- ¿Cree usted que es necesario reflexionar sobre el rol de las TIC y sus potencialidades?
- La organización tiene algún plan de acción en cuanto a las TIC?